

Saukonoja Katja

**NUORTEN KÄSITYKSET VEROHALLINNON
SÄHKÖISISTÄ ASIOINTIPALVELUISTA**

Opinnäytetyö

KESKI-POHJANMAAN AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalous

Joulukuu 2010



TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Yksikkö Ylivieskan yksikkö Haapajärven toimipiste	Aika Joulukuu 2010	Tekijä Katja Saukonoja
Koulutusohjelma Liiketalous		
Työn nimi Nuorten käsitykset Verohallinnon sähköisistä asiointipalveluista		
Työn ohjaaja Pekka Paajanen		Sivumäärä 71+5
Työelämäohjaaja Mika Hietala		
<p>Opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Jokilaaksojen verotoimistolle. Tavoitteena tällä opinnäytetyöllä oli selvittää Verohallinnon henkilöasiakkaiden sähköisten asiointipalveluiden tunnettavuutta, käyttöä ja käytön esteitä nuorten keskuudessa. Henkilöasiakkaiden sähköisistä asiointipalveluista tutkimukseen otettiin mukaan verokortti verkossa ja veroilmoitus verkossa -palvelut, sekä tilinumeron ilmoittaminen sähköisesti. Tavoitteena oli myös tuottaa tietoa, jonka avulla sähköisiä asiointipalveluja voitaisiin tuoda nuorten tietouteen paremmin.</p> <p>Tutkimuksen kohderyhmä oli 18–29 vuotiaat nuoret. Tutkimus toteutettiin lokakuussa 2010 Internet-kyselynä, johon linkki lähetettiin sähköpostitse saatekirjeen kera. Vastauksia saatiin 178 kappaletta.</p> <p>Tutkimustulosten perusteella nuoret käyttävät sähköisiä asiointipalveluja, mutta he asioivat käyttäen myös muita asiointitapoja. Suurin osa nuorista pitää sähköisiä asiointipalveluja luotettavina, mutta osa epäilee niiden luotettavuutta. Osa nuorista kokee sähköiset asiointipalvelut vaikeaselkosiksi ja toivovat, että palveluja kehitettäisiin niin että ne olisivat helpompikäyttöisiä kaiken ikäisille.</p> <p>Suurin osa nuorista on tietoisia Verohallinnon henkilöasiakkaille tarjoamista sähköisistä asiointipalveluista, mutta eivät ole käyttäneet niitä.</p>		

Asiasanat

asiantuntijapalvelut, monikanavaisuus, palvelu, palvelun laatu, sähköinen asiointi, sähköiset asiointipalvelut, Verohallinto

ABSTRACT

CENTRAL OSTROBOTHNIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES	Date December 2010	Author Katja Saukonoja
Degree programme Business Administration		
Name of thesis Young People's Perceptions on the Electronic Transaction Services of the Tax Administration		
Instructor Pekka Paajanen		Pages 71+5
Supervisor Mika Hietala		
<p>This thesis was commissioned by Jokilaakso Tax Office. The aim of this thesis was to examine the electronic transaction services of the Tax Administration to personal customers, its public awareness, the use and the barriers to use it among young people. From the electronic transaction services for personal customers in the research were included the tax card online and tax return online network services, as well as the electronic transmission of account numbers. The aim was to produce information and knowledge for young adults.</p> <p>The target group was young, all 18-29 years of age. The inquiry was conducted in October 2010 as an Internet-based survey, to which the link was sent by e-mail with a covering letter. 178 responses were received.</p> <p>The research results show that young people use electronic customer services, but they also use other contact methods. To most young people e-services were reliable, but some had some doubts about their reliability. Some young people feel it to be quite hard to use, and hope the services would be developed, so that it would be easier to use for people of all ages.</p> <p>Most young people are aware of the Tax Administration's e-transaction services to personal customers, but have not used them.</p>		

Key words

Electronic services, multichannel, professional services, quality of service, service, Tax Administration

TIIVISTELMÄ
ABSTRACT
SISÄLLYS

KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO

1 JOHDANTO	1
1.1 Tutkimuksen lähtökohdat	1
1.2 Tutkimuksen tavoitteet, rajaust ja tutkimusongelmat	2
1.3 Verohallinto	3
1.4 Jokilaaksojen verotoimisto	5
1.5 Teoreettinen viitekehys	6
2 PALVELU	8
2.1 Palvelun käsite ja peruspiirteet	8
2.2 Asiantuntijapalvelut	10
2.3 Palvelun laatu	11
2.4 Asiakas, asiakaspalvelu ja asiakkaan kohtaaminen	15
2.5 Puhelimitse tapahtuva asiakaspalvelu	19
3 MONIKANAVAISUUS	22
3.1 Monikanavaisuus ja sen edut	22
3.2 Monikanavainen veroasiointi	23
4 SÄHKÖINEN ASIOINTI	25
4.1 Sähköisen liiketoiminnan määritelmä	25
4.2 Sähköiset asiointipalvelut osana sähköistä hallintoa	25
4.3 Tietoturva ja yksityisyyden suoja	28
4.4 Verohallinnon sähköiset asiointipalvelut	30
4.4.1 Verokortti verkossa -palvelu	32
4.4.2 Veroilmoitus verkossa -palvelu	33
4.4.3 Tilinumeron ilmoittaminen	35
4.5 Henkilön sähköinen tunnistaminen	35
5 EMPIIRISEN TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	37
5.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelmat	37
5.2 Kyselyn rakenne, laatiminen ja toteutus sekä tulosten analysointi	38
5.3 Tutkimuksen luotettavuus	41
5.4 Vastaajien taustatiedot	42

6 TUTKIMUSTULOKSET JA ANALYYSI	47
6.1 Sähköisten asiointipalvelujen käyttö	47
6.2 Mieluisimmat asiointitavat	48
6.3 Sähköisten asiointipalvelujen käytön mahdolliset esteet	50
6.4 Verohallinnon sähköisten asiointipalvelujen tunnettavuus	52
6.5 Kokemukset Verohallinnon sähköisistä asiointipalveluista	55
6.6 Vastaajien kehitysehdotuksia Verohallinnonsähköisistä asiointipalveluista	57
7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA ARVIOINTI	61
7.1 Tutkimuksen tarkoitus	61
7.2 Tutkimusongelmien vastaukset ja johtopäätökset	61
7.3 Yhteenveto tuloksista	64
7.4 Opinnäytetyön arviointi	65
LÄHTEET	67
LIITTEET	

KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO

Sivu

KUVIO 1. Jokilaaksojen verotoimiston toiminta-alue	5
KUVIO 2. Teoreettinen viitekehys	6
KUVIO 3. Kaksi palvelun laatu-ulottuvuutta	12
KUVIO 4. Palvelun toleranssivähykkeet Zeithmalin ja Bitnerin (1996) mukaan	15
KUVIO 5. Elekielen viestit asiakaspalvelussa	17
KUVIO 6. Hyvä puhelinpalvelija	21
KUVIO 7. Verohallinnon monikanavaisuus	24
KUVIO 8. Verohallinnon kanavastrategia	24
KUVIO 9. Sähköinen hallinto ja sen osa-alueet	26
KUVIO 10. Käynnit Vero.fi- palvelussa 2005–2009	31
KUVIO 11. Veroilmoitus verkossa -palvelu	34
KUVIO 12. Tutkimusongelmien ja kysymysten välinen yhteys	40
KUVIO 13. Vastaajien mielestä paras tapa saada lisätietoa Vero- hallinnon sähköisistä asiointipalveluista	54
TAULUKKO 1. Palvelujen ja fyysisten tavaroiden välisiä eroja	9
TAULUKKO 2. Sähköiset palvelut	27
TAULUKKO 3. Eri tavoin hankitut verokorttimuutokset 2006–2009	33
TAULUKKO 4. Vastaajien sukupuolijakauma	42
TAULUKKO 5. Vastaajien ikäjakauma	43
TAULUKKO 6. Vastaajien tämänhetkinen elämäntilanne	43
TAULUKKO 7. Internetin käyttö	44
TAULUKKO 8. Internetin käyttötarkoitus	45
TAULUKKO 9. Sähköisten asiointipalvelujen käyttö	48
TAULUKKO 10. Mieluisin asiointitapa	49
TAULUKKO 11. Toiseksi mieluisin asiointitapa	49
TAULUKKO 12. Sähköisten asiointipalvelujen luotettavuus	50
TAULUKKO 13. Sähköisten asiointipalvelujen käytön esteet	51
TAULUKKO 14. Verohallinnon sähköisten asiointipalvelujen tunnettavuus	52
TAULUKKO 15. Vastaajien halukkuus tietää enemmän Verohallinnon sähköisistä asiointipalveluista	53
TAULUKKO 16. Tyytyväisyys Verohallinnon sähköisiin asiointi- palveluihin	55
TAULUKKO 17. Ongelmien havainnointi	56

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen lähtökohdat

Koko maailma sähköistyy jatkuvasti yhä enemmän ja enemmän, joten vaatimuksia sähköistymisen suhteen on myös viranomaistoiminnalle. Sähköisten palveluiden käyttäjä-, ilmoitus- ja tietomäärät ovat kasvaneet vuosittain, koska niiden käyttö on nopeaa ja vaivatonta. Sähköiset palvelut ovat kehittyneet vuosien aikana ja kehitys jatkuu edelleen.

Vuonna 2009 Tilastokeskuksen tekemän Internetin käytön yleisyyttä koskevan kyselyn mukaan kaikista 16–74-vuotiaista suomalaisista 82 prosenttia käyttää Internetiä. Käyttäjät ilmoittivat käyttävänsä Internetiä päivittäin tai lähes päivittäin. Internet-yhteyden yleisyys kotitalouksissa oli 78 prosenttia.

Internetiä käytetään yleisimmin viestintään, tiedonhakuun ja asioiden hoitoon. Internetin yleisin käyttötapana on sähköposti, jota käyttää 91 prosenttia netin käyttäjistä. Pankkiasioita hoitaa 87 prosenttia ja 86 prosenttia etsii tietoa tavaroista tai palveluista. 55 prosenttia käyttäjistä etsii tietoa viranomaisten verkkosivuilta.

Vuonna 2010 tehdyn kansallisen verkkoasiointi- ja palvelututkimuksen mukaan noin 80 prosenttia suomalaisista kuluttajista pitää Internetissä asiointia sujuvana, helppona ja usein positiivisena. Negatiivisuutta on aiheuttanut palveluiden toimimattomuus, puutteellinen ohjeistus, ilman vastausta palautteeseen tai kysymykseen jääminen ja se, etteivät verkkosivut ole ajan tasalla.

Verohallinnon tavoitteena on, että yhä suurempi osa asiakkaista kokee veroasioiden hoitamisen vaivattomaksi. Opinnäytetyöni toimeksiantajana on

Jokilaaksojen verotoimisto, joka halusi tämän tutkimuksen myötä saada selville asiakkaidensa tuntemusta ja käyttökokemuksia sähköisistä asiointipalveluista.

1.2 Tutkimuksen tavoitteet, rajausta ja tutkimusongelmat

Opinnäytetyön aihealue on sähköinen asiointi. Verohallinnossa sähköisistä palveluista käytetään myös nimitystä ePalvelut. Näillä palveluilla tarkoitetaan periaatteessa kaikkea www.vero.fi-sivulla tarjottavaa informaatiota ja palveluita, tiedonkeruuta lomakkeilla sekä tuotteiden ja palveluiden kuten esim. uuden verokortin tilaamista. Opinnäytetyössä käsittelen sähköisestä asioinnista lähemmin Verohallinnon sähköisiä asiointipalveluja, jotka ovat tarkoitettu henkilöasiakkaille.

Tavoitteena oli selvittää Verohallinnon henkilöasiakkaiden sähköisten asiointipalveluiden tunnettavuutta, käyttöä ja käytön esteitä nuorten keskuudessa. Henkilöasiakkaiden sähköisistä asiointipalveluista tutkimukseen otettiin mukaan verokortti verkossa (VKV) ja veroilmoitus verkossa (VIV) -palvelut, sekä tilinumeron ilmoittaminen sähköisesti. Tavoitteena oli myös tuottaa tietoa, jonka avulla sähköisiä asiointipalveluja voidaan tuoda nuorten tietouteen paremmin.

Tutkimuksen kohderyhmänä oli nuoret, koska he ovat suurin Internetin käyttäjäryhmä, ja heidän odotetaan käyttävän eniten sähköisiä asiointipalveluja juuri nyt, ja myös tulevaisuudessa. Tutkimus rajattiin koskemaan 18–29-vuotiaita. Alle 18 vuotiaat rajattiin pois, koska heillä ei ole vielä henkilökohtaisia verkkopankkitunnuksia, joita tarvitaan kirjautumista varten käytettäessä edellä mainittuja sähköisiä asiointipalveluja.

Tutkimusongelma jaettiin pääongelmaan ja viiteen alaongelmaan. Tavoitteiden pohjalta pääongelma muotoutui seuraavanlaisesti:

Millaisia käsityksiä nuorilla on Verohallinnon sähköisistä asiointipalveluista?

Pääongelma jaettiin seuraaviin alaongelmiin:

- 1. Missä määrin nuoret käyttävät sähköisiä asiointipalveluja?**
- 2. Mitä asiointitapaa nuoret käyttävät mieluiten?**
- 3. Mitä mahdollisia esteitä nuorilla on sähköisten asiointipalveluiden käytössä?**
- 4. Miten hyvin nuoret tuntevat Verohallinnon henkilöasiakkaiden sähköiset asiointipalvelut?**
- 5. Minkälaisia kokemuksia nuorilla on Verohallinnon sähköisistä asiointipalveluista?**

1.3 Verohallinto

Oikea vero oikeaan aikaan on Verohallinnon toiminta-ajatus. Verohallinnon arvoja ovat tasapuolisuus, luotettavuus ja korkea ammattitaito, ja sen perustehtävänä on hoitaa yhteiskunnan asettamat tehtävät yhtenäisesti ja tuloksellisesti. Se toimii niin, että asiakkaat voivat ja haluavat hoitaa veroasiansa omatoimisesti ja oikein. Verohallinto tarjoaa kohdennettuja ja helppokäyttöisiä palveluja, jotka tekevät veroasioinnista vaivatonta ja vähentävät asiakkaille aiheutuvia kustannuksia. Suunnitelmallinen veroriskien hallinta tehostaa verotulojen kertymistä. (Verohallinto 2010, Kehittyvä organisaatio.)

Verohallinnon toimintastrategia on uudistettu vuonna 2009. On haluttu löytää uusia painotuksia toiminnan kehittämiseen, koska toimintaympäristö on muuttunut merkittävästi. Hyvällä palvelulla, ennakoivalla ohjauksella ja uskottavalla verovalvonnalla verotulojen kertyminen mahdollisimman

täysimääräisenä on turvattu. Julkisen talouden merkittävin tulonlähde on verotulot. Verohallinto tilittää keräämänsä verot yhteiskunnan palveluja ylläpitäville veronsaajille eli valtiolle, kunnille, Kansaneläkelaitokselle, seurakunnille ja metsänhoitoyhdistyksille. (Verohallinto 2010, Kehittyvä organisaatio; Verohallinto 2010, Verohallinnon strategia.)

Verohallinto koki organisaatiomuutoksen 1.9.2010. Tällöin Verohallitus lakkautettiin, ja sen entiset tehtävät jakaantuivat useille eri tahoille. Verotustehtäviä hoitavat pääyksiköt, jotka ovat valtakunnallisia. Pääyksiköitä ovat Henkilöverotus, Yritysverotus, Verotarkastus ja Veronkanto. Kaikilla näistä on Helsingissä sijaitseva ohjaus- ja kehittämisyksikkö. Nämä yksiköt vastaavat toiminnan suunnittelusta, ohjaamisesta ja seurannasta, tietojärjestelmistä, kotimaisesta ja kansainvälisestä sidosryhmäyhteistyöstä sekä hankkeista. Eri puolilla Suomea sijaitsevilla toimipisteillä hoidetaan varsinaiset verotustehtävät. (Verohallinto 2010, Kehittyvä organisaatio.)

Verohallinto kehittää menettelytapoja ja palveluita niin, että asiakkaat voivat hoitaa veroasiansa vaivattomasti ja vähin kustannuksin. Se hankkii mahdollisimman suuren osan verotukseen tarvittavista tiedoista henkilöasiakkaidensa puolesta. (Verohallinto 2010, Verohallinnon strategia.)

Tarjolla olevat asiointitavat ja -kanavat ovat monipuolisia ja kustannustehokkaita. Palveluvalikoima on järjestetty asiakasryhmittäin. Asiakkaita ohjataan käyttämään ensisijaisesti sähköisiä asiointipalveluita, jonka vuoksi verkko- ja puhelinpalveluita kehitetään jatkuvasti. (Verohallinto 2010, Verohallinnon strategia.)

1.4 Jokilaaksojen verotoimisto

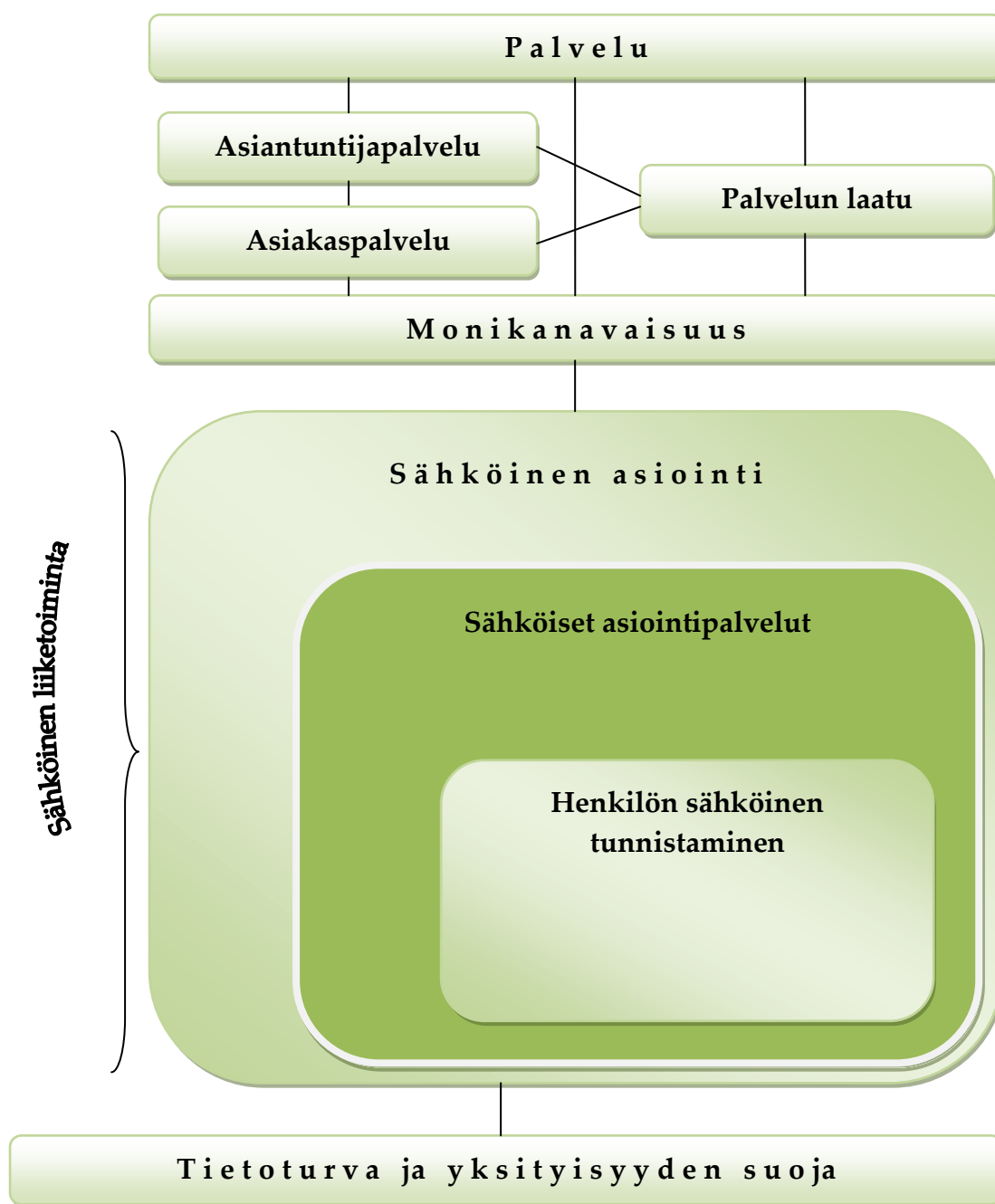
Jokilaaksojen verotoimiston toimialueeseen kuuluvat seuraavat kunnat: Alavieska, Haapajärvi, Haapavesi, Kalajoki, Kärsämäki, Merijärvi, Nivala, Oulainen, Pyhäjoki, Pyhäjärvi, Raahе, Reisjärvi, Sievi, Siikajoki, Vihanti ja Ylivieska. Jokilaaksojen verotoimisto sijaitsee Ylivieskassa, ja sen toimipisteet Raahessa ja Haapajärvellä. Kuviossa 1 on kartta Jokilaaksojen verotoimiston alueesta. Vaaleampi väri kartassa ilmaisee ne kunnat, jotka kuuluvat Jokilaaksojen verotoimiston toiminta-alueeseen.



KUVIO 1. Jokilaaksojen verotoimiston toiminta-alue

1.5 Teorettinen viitekehys

Tutkimuksen keskeiset teoreettiset käsitteet ovat sähköinen asiointi, sähköiset asiointipalvelut, sähköinen liiketoiminta, palvelu, asiantuntijapalvelu, asiakaspalvelu, palvelun laatu, monikanavaisuus, tietoturva ja henkilön sähköinen tunnistaminen. Kuvio 2 kuvaa teoreettista viitekehystä, johon keskeiset käsitteet on koottuna.



KUVIO 2. Teorettinen viitekehys

Teoreettinen viitekehys muodostuu opinnäytetyön keskeisimpien käsitteiden pohjalta ja sillä kuvataan opinnäytetyön tietoperustaa ja sen rakentumista. Opinnäytetyö käsittelee sähköisiä asiointipalveluja, jonka ympärille muut käsitteet liittyvät. Henkilön sähköinen tunnistaminen sisältyy sähköisiin asiointipalveluihin. Henkilö voidaan tunnistaa sähköisesti verkkopankkitunnuksilla tai sirullisella henkilökortilla.

Palvelu-käsitteen alla on asiantuntijapalvelut, ja näihin molempiin käsitteisiin liittyy asiakaspalvelu. Palvelun laatu syntyy siitä kuinka tyytyväinen asiakas on asiakaspalveluun, eli vastaako palvelu asiakkaan odotuksia tai vaatimuksia ja täyttyvätkö tarpeet ja toiveet. Asiakaspalvelua ja palveluita yleensäkin voidaan tarjota monikanavaisesti. Monikanavaisuus tarkoittaa sitä, että on monia asiointitapoja samaan tarkoitukseen. Verohallinnolla on monikanavainen asiointimahdollisuus, ja yksi näistä tavoista on sähköinen asiointi, joka tapahtuu Internetin välityksellä.

Sähköinen asiointi ja sen sisällä olevat käsitteet voitaneen lukea sähköiseen liiketoimintaan kuuluviksi, vaikkei sähköiseen asiointiin liittyisikään varsinaista liiketoimintaa. Tietoturvan ja yksityisyyden suojan käsitteet liittyvät sähköiseen asiointiin ja sen sisällä oleviin käsitteisiin. Tietoturvalla tarkoitetaan perustaa, jolle tärkeiden ja luottamuksellisten tietojen käsittely rakentuu. Yksityisyyden suojalla tarkoitetaan ihmisen henkilötietojen ja henkilökohtaiseen toimintaan liittyvien tietojen keräämisen ja käsittelyn rajoittamista niin, ettei henkilön yksityisyys vaarannu.

2 PALVELU

2.1 Palvelun käsite ja peruspiirteet

Palvelu ei ole ihan yksinkertainen ilmiö, vaan käsitettä voidaan käyttää laajasti. Sanan merkitys vaihtelee henkilökohtaisen palvelun ja palvelutuotteen välillä. Kirjallisuudessa on esitetty monia määritelmiä palveluista. Nämä määritelmät ovat yleensä hyvin kapeita, sillä ne koskevat yleensä vain palveluyritysten tarjoamia palveluja. (Grönroos 1998, 49–50.)

Määritelmissä tulee hyvin usein esiin samat asiat, mutta ne on ilmaistu eri muodossa. Rissasen (2006, 18) mukaan palvelun voi määrittää siten, että se on vuorovaikutusta, tekoja, tapahtumia, toimintaa, suoritusta tai valmiutta, joissa asiakkaalle tuotetaan tai annetaan mahdollisuus lisäarvon saamiseen ongelman ratkaisuna, helppoutena, vaivattomuutena, elämyksenä, nautintona, kokemuksena, mielihyvinä, ajan tai materian säästönä ja niin edelleen.

Palvelun keskeinen piirre on yleensä aineettomuus. Tyypillistä on, että palvelu tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti. Palvelua ei siis voi tehdä varastoon, mutta sen vaikutukset saattavat kestää erittäin pitkävaikutteisesti. Monilla palvelualoilla kuten kampaamoissa, terveydenhoitoalalla, pankki- ja vakuutuspalveluissa, matkustamisessa ja hotelleissa varataan aika etukäteen, ja sovittuna aikana asiakkaalle luovutetaan palvelu. (Rissanen 2006, 19.)

Tavallista on, että palveluita verrataan fyysisiin tavaroihin. Taulukossa 1 on yhteenveto selvistä ja usein mainituista palveluiden ja fyysisten tavaroiden piirteistä.

TAULUKKO 1. Palvelujen ja fyysisten tavaroiden välisiä eroja (mukaillen Grönroos 1998, 53)

<u>Fyysiset tavarat</u>	<u>Palvelut</u>
Konkreettisia	Aineettomia
Homogeenisiä	Heterogeenisiä
Tuotanto ja jakelu erillään kulutuksesta	Tuotanto, jakelu ja kulutus ovat samanaikaisia prosesseja
Asia	Teko tai prosessi (ohje, idea ym.)
Ydinarvo tuotetaan tehtaassa	Ydinarvo tuotetaan ostajan ja myyjän välisessä vuorovaikutuksessa
Asiakkaat eivät (tavallisesti) osallistu tuotantoprosessiin	Asiakkaat osallistuvat tuotantoon
Voidaan varastoida	Ei voi varastoida
Omistajuus siirtyy	Omistajuus ei siirry

Yleensä palvelu merkitsee jonkinlaista vuorovaikutusta palvelun tarjoajan kanssa. Kuitenkin on myös tilanteita, joissa palvelun tarjoaja ei ole fyysisesti tai suoranaisesti vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. (Grönroos 1998, 52.) Verohallinnon sähköiset asiointipalvelut ovat hyvä esimerkki tällaisista palveluista, joissa ei ole suoranaista vuorovaikutusta kenenkään asiakaspalvelijan kanssa, vaan asiakas asioi tietokoneen välityksellä.

Palvelutapahtumassa on periaatteessa kaksi osapuolta. Palveluita tuotetaan ja palveluita käytetään, joten palvelutapahtuman osapuolina ovat tuottaja ja käyttäjä. Kaupallisissa palveluissa käyttäjä maksaa tuottajalle korvauksen. Myös julkisellapuolella palveluiden maksullisuus on lisääntynyt viime vuosina. (Rissanen 2006, 18.)

Palveluja kehitetään jatkuvasti. Asiakkaan palveleminen henkilökohtaisesti on vähentynyt huomattavasti. Palvelut ovat muuttuneet enemmän itsepalveluiksi ja asioita hoidetaan verkossa ja puhelimessa. Pankkimaailmassa laskut maksettiin ennen ainoastaan pankin konttorissa. Tämän jälkeen pankkien eteisauloihin pystytettiin itsepalvelumaksuautomaatit, joissa pystyi maksamaan laskuja. Tänä päivänä pankkiasiakas voi maksaa laskunsa kotonaan, kun hänellä on omat verkkopankkitunnukset ja Internet-yhteys. Verohallinnon palvelut ovat myös muuttuneet ajan myötä tähän suuntaan, esimerkiksi uutta verokorttia hankittaessa.

2.2 Asiantuntijapalvelut

Asiantuntijapalvelu-käsitettä on vaikea määritellä. Ne ovat kaikkein aineettomimpia palveluita. Asiantuntijapalveluihin liittyy usein neuvojen antaminen, ja niissä keskitytään myös ongelman ratkaisuun. Asiantuntijaa käytetään siis jonkin ongelman ratkaisemiseen. Ongelma voi esiintyä parhaillaan tai olla näkyvissä tulevaisuudessa. Asiantuntijapalveluiden työsuorituksissa näkyy harvemmin konkreettista lopputulosta. Tyypillisiä asiantuntijapalveluita ovat suunnitelmat, ohjeet ja ideat. (Sipilä 1992, 17.)

Asiakas haluaa ja käyttää yleensä silloin asiantuntijapalvelua, kun hän ei itse hallitse jotain asiaa. Hänen tietämyksensä ei ole riittävä, jotta hän pystyisi ymmärtämään jotakin asiaa ja toimimaan kyseisessä tilanteessa. Asiakas saattaa olla asian suhteen väärässä. Asiakkaalla voi olla toiveita, jotka saattavat olla lyhyen tähtäimen ratkaisuna hyviä, mutta pidemmän päälle ne johtaisivat hänet ongelmiin. (Sipilä 1992, 19.)

Asiantuntijan tehtävänä on ohjata asiakasta valitsemaan hänelle pidemmällä tähtäimellä hyvä ratkaisu ja hänen on myös pystyttävä suojaamaan asiantuntemuksellaan asiakas tulevaisuuden mahdollisilta uhkaavilta ongelmilta ja harmeilta. Asiakkaalle on annettava hänen tarvitsemansa palvelu, joka ei välttämättä ole sellainen jota asiakas luuli halunneensa. Aluksi täytyy analysoida asiakkaan tämän hetkinen tilanne, josta lähdetään tekemään ratkaisuja. (Sipilä 1992, 19.)

Verohallinnossa työskentelevää asiakaspalvelijaa voitaneen pitää asiantuntijapalvelijana. Verotuksen periaatteista päätetään yleisesti Euroopan unionissa, eduskunnassa ja kunnissa. Verotusta säätelevät verolait, ja verotukseen liittyy usein monimutkaisia seikkoja, joihin kansalaiset tarvitsevat apua. Asiakas voi etsiä tietoa oma-aloitteisesti verkosta osoitteesta www.vero.fi, ottaa yhteyttä soittamalla tai käydä verotoimistossa.

2.3 Palvelun laatu

Palveluiden ollessa aineettomia, ei niistä voi lähettää asiakkaalle mallikappaletta, eikä niitä voi myöskään yleensä kokeilla ennen ostoa. Palvelut ovat pääosin ainutlaatuisia tilanteita, joiden muotoutumiseen vaikuttavat sekä palvelun tuottaja että käyttäjä. Palvelun tuottaminen juuri samalla tavalla toiselle asiakkaalle, tai samalle asiakkaalle seuraavalla kerralla, on lähes täysin mahdottomuus. Näin ollen palveluiden laatu on heterogeeninen, eli se vaihtelee ja sitä ei ole helppo kontrolloida. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 23–24.)

Yleisesti ottaen laatu tarkoittaa sitä, kuinka hyvin palvelu vastaa asiakkaan odotuksia tai vaatimuksia ja täyttyvätkö toiveet ja tarpeet. Asiakas on itse laadun tulkitsija ja laatua täytyisi tarkastella asiakkaan näkökulmasta. Asiakkaalla on

usein entuudestaan jonkinlainen asenne organisaatiota sekä sen tarjoamia palveluita ja tuotteita kohtaan. Asiakas voi vain itse kertoa, vastaako laatu sitä mitä hän odotti, ja onko laatu hyvä vai huono. (Ylikoski 1999, 118.)

Palvelun tuottajalla voi olla asiakkaaseen verrattuna usein erilainen näkemys palvelun onnistumisesta ja laadusta. Tuottaja arvioi palvelua omien kriteeriensä mukaisesti. Arvioinnin perustaksi nousevat usein panostus ja voimavarat. Asiakkaalla palvelukokemus on usein arvioinnin perustana. (Rissanen 2006, 17.)

Grönroosin (1998, 63) mukaan asiakkaiden kokemalla palvelun laadulla on kaksi eri ulottuvuutta: tekninen eli lopputulosulottuvuus ja toiminnallinen eli prosessiulottuvuus (KUVIO 3). Asiakkaat pitävät tärkeänä sitä, mitä he saavat vuorovaikutuksessaan yritysten kanssa, ja sillä on suuri painoarvo heidän arvioidessaan palvelun laatua.



KUVIO 3. Kaksi palvelun laatu-ulottuvuutta (mukaillen Grönroos 1998, 65)

Koska asiakkaan ja palvelun tarjoajan välillä on monia vuorovaikutustilanteita sekä hienosti tai epäonnistuneesti hoidettuja hetkiä, ei teknisen laadun ulottuvuus pidä sisällään kaikkea asiakkaan kokemaa laatua. Asiakkaaseen vaikuttaa myös tapa, jolla tekninen laatu eli lopputulos hänelle välitetään. Asiakaspalvelijan, automaatin tai paikan saavutettavuus sekä asiakaspalvelijan ulkoinen olemus,

käyttäytyminen, tapa toimia tehtävässä ja sanoa sanottavansa vaikuttavat myös asiakkaan näkemykseen palvelusta. (Grönroos 1998, 63–64.)

Tekninen laatu liittyy siis koko palveluympäristöön ja sen toimivuuteen, siisteyteen, kalusteisiin, opasteisiin ja kaikkeen, minkä asiakas kohtaa asioidessaan yrityksen kanssa. Toiminnallisella laadulla taas tarkoitetaan palvelutapahtumaa, kohtaamisia, ilmapiiriä sekä vuorovaikusta. (Pakkanen, Korkeamäki & Kiiras 2009, 47.)

Asiakkaan palvelukokemukseen vaikuttaa myös se, mitä hän kokee samanaikaisesti palvelutilanteessa olevien muiden asiakkaiden kanssa. Muut asiakkaat saattavat vaikuttaa joko kielteisesti tai myönteisesti. Jotkut asiakkaat saattavat aiheuttaa pitkiä jonoja ja häiritä asiakasta. Toisaalta he voivat myös luoda myönteistä ilmapiiriä vuorovaikutukseen. (Grönroos 1998, 64.)

Imago eli yrityskuva tarkoittaa sitä mielikuvaa, joka asiakkaalla on yrityksestä. Yritys ei voi siis tehdä itselleen yrityskuva, mutta voi vaikuttaa sellaisiin asioihin, joista yrityskuva syntyy. Myönteinen yrityskuva saa aikaan myös luottamusta yritystä kohtaan. (Pesonen ym. 2002, 49.)

Palveluntarjoajan on tavallisesti turha yrittää piiloutua tuotemerkkien tai jakelukanavien taakse. Asiakas näkee yleensä yrityksen ja sen toimintatavat ja resurssit. Yrityksen tai toimipisteen imago sen sijaan on erittäin tärkeä ja saattaa vaikuttaa laadun kokemiseen monella tavalla. Pienet virheet annetaan luultavasti anteeksi, jos asiakkaalla on myönteinen mielikuva palvelun tarjoajasta. Imago kärsii, jos virheitä sattuu usein. Imagon ollessa kielteinen, mikä tahansa virhe vaikuttaa suhteellisesti enemmän. Imagoa voi pitää siis laadun kokemisen suodattimena. (Grönroos 1998, 64.)

Odotettu laatu syntyy asiakkaan ennakkokäsityksistä. Asiakkaalla on usein käsitys siitä, millainen palvelun taso on riittävä. Hänellä on myös käsitys halutusta palvelun tasosta, eli millaista palvelu olisi hänelle parhaimmillaan. Näiden kahden palvelun tason väliin jää alue, jota voidaan kutsua toleranssivyöhykkeeksi (KUVIO 4). Toleranssivyöhykkeellä palvelu on hyväksyttävää ja sen koko saattaa vaihdella paljonkin eri palveluiden välillä. Mitä tärkeämpi palvelu on asiakkaalle, sitä vaativampaa hyväksyttävä palvelu on kuin vähemmän tärkeissä asioissa. (Pesonen ym. 2002, 46–47.)

Kuviosta 4 näkyy myös, että palvelun toleranssivyöhykkeellä on yläraja. Ylärajan ylittyessä asiakas voi kokea saavansa liian hyvää palvelua, ja palvelu tuntuu liian hienolta. Tällöin palvelu voi tuntua asiakkaasta epämiellyttävältä. Asiakkaan optimaalinen palvelun taso määräytyy hänen henkilökohtaisen toleranssivyöhykkeensä mukaan. (Pesonen ym. 2002, 47.)

Palveluyritysten tulisi pyrkiä valvomaan laatua ja pitämään se mahdollisimman tasaisena. Laadun kannalta ensimmäinen tärkeä asia on henkilökunnan motivointi ja koulutus. Palvelun laatua on mahdollista yhtenäistää standardoimalla palveluprosessia. (Pesonen ym. 2002, 24.)



KUVIO 4. Palvelun toleranssivyöhykkeet Zeithamlin ja Bitnerin (1996) mukaan.

(Pesonen ym. 2002, 46)

2.4 Asiakas, asiakaspalvelu ja asiakkaan kohtaaminen

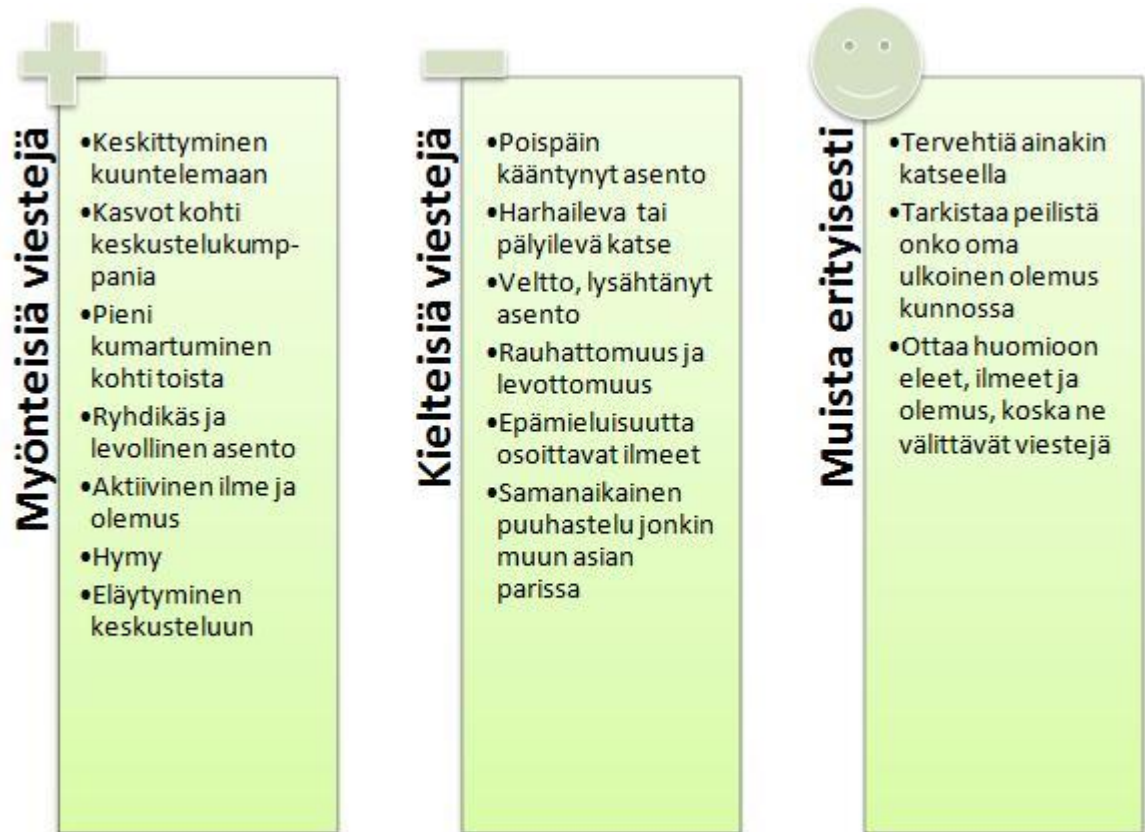
Asiakkaan voi kohdata monella tapaa; perinteisesti henkilökohtaisesti kasvokkain tai puhelimen välityksellä. Yritys voi kohdata asiakkaansa myös automaatin tai tietoverkon välityksellä. Asiakaskohtaamisen aikana vaihdetaan tietoa, tekoja ja tunteita asiakkaan ja yrityksen, tai minkä tahansa palvelun osapuolten välillä. Asiakkaat ovat yrityksen toiminnan kannalta erittäin tärkeitä. Työtä tehdään asiakkaita varten ja palvelujen tavoitteena on asiakkaan auttaminen. Asiakas voi tarvita materiaalista, taidollista, tiedollista tai tunne-elämän apua. (Jokinen, Heinämaa & Heikkonen 2000, 220-222.)

Palveluyrityksessä henkilöstöllä on vahva rooli. Jos asiakkaalla on arkaluontoinen tai muuten hankala asia, täytyy asiakaspalvelijan vakuuttaa asiakas olemuksellaan ja luoda sellainen ilmapiiri, missä asiakas uskaltautuu selvittelemään asiansa.

Virastossa asioivat saattavat tuntea olonsa vieraaksi tai ajattelevat olevansa häiriöksi. Osaava virkailija vähentää näitä pelkoja sekä auttaa ja neuvoo kädestä pitäen. (Pakkanen ym. 2009, 22.)

Organisaation sisällä kaikki siihen kuuluvat henkilöt ovat myös toistensa asiakkaita, eli heitä sanotaan sisäisiksi asiakkaiksi. Tämä perustuu siihen, että kaikki tarvitsevat toinen toisensa työpanosta suoriutuakseen omista tehtävistään. Jokainen työsuoritus vaikuttaa aina seuraavan tekijän työhön, joko hyvässä tai pahassa. Mitä paremmin henkilökuntaan kuuluva palvelee toinen toistaan, sitä paremmin tulee palveluksi myös ulkoinen asiakas. (Jokinen ym. 2000, 222.)

Elekieltä eli sanatonta viestintää pidetään ihmisen ensimmäisenä kielenä. Sitä pidetään myös tunteiden ja alitajunnan kielenä. Sanattoman viestinnän merkitys voi olla jopa 90 prosenttia ja sanojen vain 10 prosenttia. Elekieleen kuuluvat ilmeet, eleet, äänen sävy, kehon asento, ryhti, pukeutuminen ja etäisyys toiseen ihmiseen. Kehon kielen ja sanallisen viestinnän ollessa ristiriidassa keskenään, uskoo ihminen sanatonta viestintää, koska sillä on vaikeampaa valehdella. Kehon kieltä luetaan alitajuisesti, ja monet opettelevat sitä ja sen hallintaa ja tulkintaa. On kuitenkin muistettava, että eleet ja ilmeet riippuvat myös paljon ihmisen luonteesta ja kasvatuksesta. Kulttuuri on myös asia, mikä vaikuttaa tapaan viestiä. Suomalaisilla on melko laaja oma reviiiri, jossa liian lähelle tulevaa ihmistä saatetaan hätkähtää. (Pakkanen ym. 2009, 23.) Kuviossa 5 on kuvattu elekielen erilaisia viestejä.



KUVIO 5. Elekielen viestit asiakaspalvelussa (mukaillen Pakkanen ym. 2009, 23)

Hyvä palvelu edellyttää positiivisen vuorovaikutuksen muodostumista. Sekä asiakaspalvelijan että asiakkaan asenne ovat tärkeässä asemassa yhteistyön kannalta. Ne luovat tunnelmaa, joka on jokaisen palvelutapahtuman kehys. Mitä paremmat vuorovaikutustaidot asiakaspalvelijalla on, sitä paremmin hän pystyy kommunikoimaan erilaisille ihmisille ja ymmärtämään, auttamaan ja hyväksymään heitä. Kun asiakkaalle jää palvelusta positiivinen kuva, hän todennäköisesti asioi mielellään uudestaan tämän asiakaspalvelijan kanssa. (Jokinen ym. 2000, 226.)

Asiakaspalvelijan on hyvä valmentaa itseään palvelutilanteisiin. Asiakaspalvelussa onnistuminen vaatii tietoja, taitoja ja pitkäaikaista pinnaa. Oma osaamistaan pitää päivittää, koska jatkuvasti tulee uusia tuotteita, lainsäädäntö muuttuu ja toimintatavat ja työvälineet kehittyvät. (Pakkanen ym. 2009, 16.)

Hyvän asiakaspalvelijan täytyy uskoa omiin kykyihinsä ja mahdollisuuksiinsa. Hänen pitää tehdä asiakas tyytyväiseksi ja ylittää hänen odotuksensa. Odotusten ylittyessä asiakas vasta huomaa asiakaspalvelijan niin, että mahdollisesti muistaa hänet jälkikäteen. Palvelutilanteet, jotka sujuvat normaalisti hyvin, eivät jää todennäköisesti asiakkaan mieleen. Todella hyvä asiakaspalvelija pyrkii siihen, että palvelutapahtuma jää aina asiakkaalle mieleen. (Jokinen ym. 2000, 235.)

Palveluasenteessa tulee näkyä aito halu auttaa asiakasta, ja auttamisen halun tulee olla vilpitöntä. Asiakaspalvelijan toiminta on innotonta ja väkinäistä, jos häneltä puuttuu palveluhalu. Palveluasenne lähtee myös omasta halusta hoitaa oma työ hyvin ja saavuttaa tulosta. Parhaiten tulos näkyy siinä, jos asiakas on tyytyväinen, ja hänen ongelmansa tuli ratkaistuksi. Palvelun ollessa huonoa, asiakas ei mielellään asioi uudestaan tämän asiakaspalvelijan kanssa. Asiakaspalvelijan tulee tuntea asiakaskohderyhmät ja niille suunnatut palvelut. (Jokinen ym. 2000, 235–236.)

Asiakaspalvelutilanteessa vaikuttaminen on tarvittavien tietojen antamista asiakkaalle, jotta hän pystyisi tekemään oman parhaaksi katsomansa päätöksen. Asiakaspalvelijan on ensin osattava myydä itsensä asiakkaalle eli luoda myönteinen ilmapiiri ja hyvät suhteet. Siinä tarvitaan empatiaa eli eläytymistä, ystävällisyyttä, kuuntelutaitoa, keskustelutaitoa, kohteliaisuutta, tahdikkuutta, avoimuutta, vilpittömyyttä ja sympatiaa eli halua ja kykyä pitää ihmisistä. Asiakkaat odottavat myös, että heitä kohdellaan yksilönä, joiden näkemyksiä ja persoonaa asiakaspalvelija kunnioittaa. (Jokinen ym. 2000, 237.)

Asiakaspalvelun kokonaisuus syntyy koko henkilökunnan yhteistyön tuloksena. Henkilökunta on kuin joukkue, jolla on yhteiset pelisäännöt. Yhteisiä pelisääntöjä noudattamalla se toimii yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi. Hyvin toimivassa joukkueessa on erilaisia ihmisiä, joilla jokaisella on erilaisia taitoja. Yksi ei hallitse

kaikkeaa, vaan jokaisella on omat vahvat puolensa. Kaikki yksilöt ovat tärkeitä, koska jokaisella on jotakin erityistä annettavaa, jota toiset täydentävät. Henkilökunnan täytyy haluta tehdä yhteistyötä ja oppia ottamaan huomioon toiset. Ryhmässä toimiminen edellyttää myös sitä, että pystyy toimimaan kilpailematta toisten kanssa ja arvostaen heidän panostaan. (Jokinen ym. 2000, 239–240.)

Tietokone voidaan myös nähdä asiakaspalvelijana. Internetin välityksellä avautuu maailmanlaajuinen tarjonnan maailma, joka on kehittynyt viime vuosina huimaa vauhtia, ja kehitys tulee jatkumaan. Yleensä verkossa asioidessa saa hyvää asiakaspalvelua, koska palvelut on suunniteltu asiakkaan kannalta helpoiksi ja tarkoituksenmukaisiksi käyttää. (Jokinen ym. 2000, 227.)

2.5 Puhelimitse tapahtuva asiakaspalvelu

Asioita hoidetaan nykyisin paljon puhelimen välityksellä. Moniin yrityksiin ja viranomaisille on mahdollista soittaa ja kysyä palveluista, tuotteista ja toimintatavoista. On myös olemassa erilaisia asiakaspalvelutukinumeroita, joihin asiakas voi soittaa, jos heillä on jotain ongelmia. Esimerkiksi Verohallinnon sähköisille asiointipalveluille on kehitetty keskitetty valtakunnallinen palvelutuki. Asiakkaat voivat soittaa sinne ongelmatilanteissa. (Pakkanen ym. 2009, 51; Verohallinto 2010, Lisätietoa palvelunumeroista.)

Soittajalla on yleensä asia, johon hän haluaa saada selvyuden. Yrityksiin tai viranomaisille ei yleensä siis soiteta huvia vuoksi. Puhelinpalvelu saa asiakkailta joskus moitteita siitä, ettei kukaan vastaa, puhelua pallotellaan henkilöltä toiselle tai puhelu katkeaa jostain syystä. Puhelinpalvelun toimivuutta on syytä miettiä. Soittaja saa usein puhelun alussa ensivaikutelman yrityksestä. Seuraavat seikat

voivat vaikuttaa ensivaikutelmaan: vastataanko puhelimeen ripeästi, annetaanko soittajan kuunnella musiikkia, onko vastaajassa jokin viesti ja ohjataanko sillä asiakasta eteenpäin. Puheluihin vastattaessa on hyvä miettiä myös yhteiset pelisäännöt eli kuinka vastaaminen tapahtuu. (Pakkanen ym. 2009, 51.)

Soittaja ei välttämättä tunne yrityksen sisäistä työnjakoa. Jos hänen puhelunsa yhdistetään eteenpäin, hänelle täytyy myös muistaa kertoa, minkä niminen henkilö vastaa hänen asiastaan. Jos soittajan asiaa ei kyetä hoitamaan loppuun sillä hetkellä, asia täytyy kuitenkin hoitaa. Soittajaa voidaan tällöin pyytää ottamaan uudestaan yhteyttä, ja hänelle tulee ehdottaa aikaa ja kertoa mihin numeroon soittaa ja ketä kysyä. Häneltä voi myös ottaa yhteystiedot ja jättää soittopyynnön henkilölle, jota hän tavoitteli. (Pakkanen ym. 2009, 52.)

Puhelimessa puhekumppania ei näe, joten äänen, sen sävyn ja viestin täytyy olla ystävällinen ja ammatillinen. Äänen soinnusta välittyy ilmeet ja tunteet myös puhelimitse. Puhelimeen puhuttaessa kannattaa siis puhua kuin asiakkaalle, jonka kanssa olisi kasvokkain. (Pakkanen ym. 2009, 52.) Kuvioon 6 on koottuna hyvän puhelinpalvelijan ominaisuuksia.



KUVIO 6. Hyvä puhelinpalvelija

Verohallinnolla on valtakunnalliset palvelunumerot, jotka ovat käytössä maanantaista perjantaihin kello 9.00–16.15. Palvelunumeroista saa palvelua liittyen verotuksen eri osa-alueisiin. Jokaiselle osa-alueelle löytyy oma puhelinnumero. Esimerkiksi arvonlisäverotus-puhelinpalvelusta saa tietoa arvonlisäverotusta koskevista asioista, ja ohjausta alv-rekisteröinnistä, ilmoittamisesta, maksamisesta sekä lomakkeiden täyttämisestä. Palvelusta pystyy myös tilaamaan alv-todistuksia. On myös palvelunumero, josta saa palvelua englannin kielellä. (Verohallinto 2010, Lisätietoa palvelunumeroista.)

3 MONIKANAVAISUUS

3.1 Monikanavaisuus ja sen edut

Monikanavaisuus tarkoittaa sitä, että asiakkaalle on tarjolla erilaisia asiointitapoja samaan tarkoitukseen. Hän voi olla vuorovaikutuksessa yritykseen monella eri tapaa; hän voi asioida yrityksessä, soittaa yritykseen, käyttää yrityksen tarjoamia verkkopalveluja tai lähettää sähköpostia. (Tieto 2008.)

Monikanavaisuudella on paljon etuja. Yksi monikanavaisuuden merkittävimmistä eduista on se, että asiakas saa itse valita mitä asiointikanavaa katsoo parhaakseen käyttää. Monikanavaisuus ei siis välttämättä katso paikkaa eikä aikaa, jos haluaa asioida yrityksen kanssa. Palvelut on tuotettu yleensä asiakkaan näkökulmasta, koska tavoitteena on saada aikaan hyviä asiakaspalvelukokemuksia. Palvelut säästävät kustannuksia ja aikaa, lisäksi ne ovat tehokkaita. (Tieto 2008.)

Monikanavaista asiakaspalvelua on usein yrityksillä, jotka saavat paljon yhteydenottoja ja jotka haluavat palvella asiakkaita laadukkaasti. Niillä on myös halua kehittää organisaatioitaan ja johtaa asiakaspalveluresurssejaan ja osaamistaan entistä tehokkaammin. Niillä on myös usein painopistealueena asiakaspalvelustrategia ja sen kehittäminen tehokkain investoinnein. (Tieto 2008.)

Monikanavaisuus on hyvä asia, koska asiakkaalla on vara valita mitä kautta asioi. Itse asioin usein Internetin välityksellä, jos se on mahdollista. Käytän asioimiseen sähköpostia, ja yrityksien sivuilla olevia palautteenantamispohjia. Lisäksi moneen palveluun tarvitsee verkkopankkitunnukset. Esimerkiksi pankkiasiat, työvuorojen ilmoittaminen työnantajalle ja uuden verokortin tilaaminen hoituvat Internetin

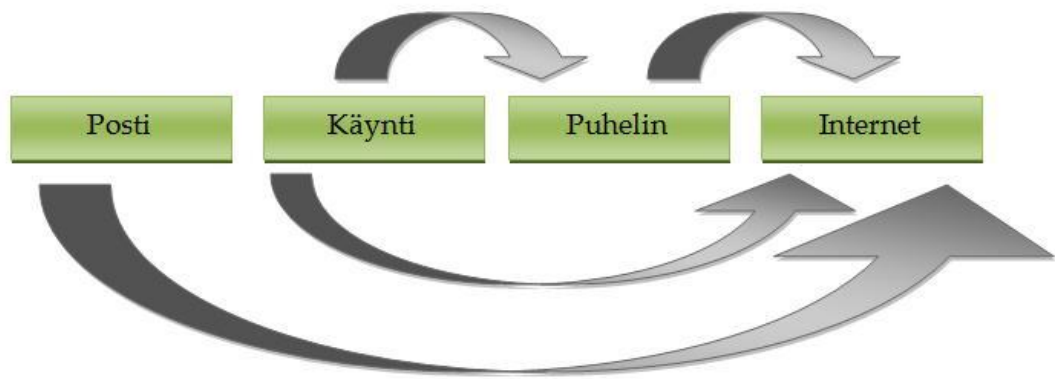
kautta vaivattomasti ja nopeasti. Puhelimen välityksellä asioin sellaisessa tilanteessa, kun haluan vastauksen johonkin ongelmaan tai kysymykseen välittömästi, ja kun epäilen että vastauksen saaminen Internetin kautta kestää kauemmin. Yritykseen lähdän paikanpäälle asioimaan, jos asiani on helpompi selvittää kasvotusten, tai jos se vaatii jotain toimenpidettä, kuten esimerkiksi allekirjoitusta johonkin hakemukseen.

Valtiovarainministeriön teettämän Julkishallinnon verkkopalvelut -tutkimuksen mukaan yhä useampi suomalainen haluaa asioida julkishallinnon kanssa sähköisesti. Internetin kautta saatava palvelu on paikoin noussut virastokäyntien ja puhelinasiointin ohi suosituimmaksi asiointikanavaksi julkishallinnon palveluissa. Tutkimuksessa 48 prosenttia vastaajista piti Internetiä parhaana asiointikanavana erilaisten sosiaalietuuksien hakemisessa. (Valtiovarainministeriö 2008.)

3.2 Monikanavainen veroasiointi

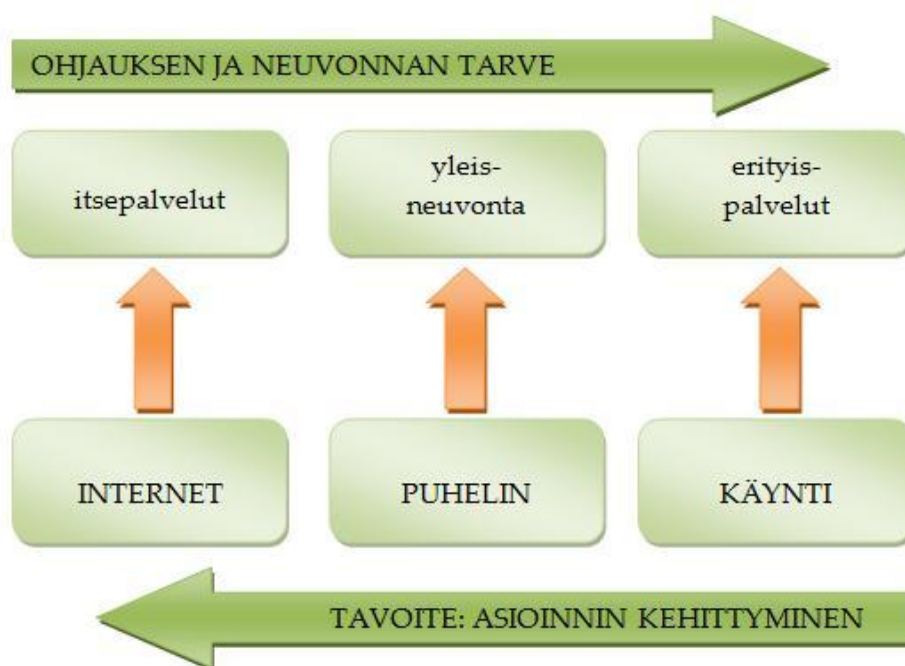
Verohallinnolla on käytössään monikanavainen asiakaspalvelu. Asiakaspalvelua voi saada toimipisteissä, puhelimessa, verkossa ja postitse. Perinteinen asiointi verotoimistoissa on vähentynyt. Veroasiat voi siis tänä päivänä hoitaa lähes täysin verkko- ja puhelinpalveluiden kautta. Käyntiasiointia tarvitaan vain, kun hoidetaan jotain erityistapausta. (Henkilökohtainen tiedonanto, Mujunen 2010.)

Verohallinnon tavoitteena onkin vähentää käyntiasiointia kuvion 7 mukaisesti, ja kehittää puhelin- ja verkkopalveluita, joiden käyttöön ei vaikuta toimipisteiden määrä ja sijainti.



KUVIO 7. Verohallinnon monikanavaisuus (Henkilökohtainen tiedonanto, Muju-
nen 2010)

Asiakkaita ohjataan käyttämään sähköisiä asiointipalveluja, jos se on mahdollista. Sähköisten asiointikanavien ansioista työtä voidaan jakaa valtakunnallisesti ympäri Suomen. Kuvio 8 nähdään mihin suuntaan asioinnin toivotaan edelleen kehittyvän ja mitä kanavaa kannattaa käyttää missäkin asiointitarkoituksessa.



KUVIO 8. Verohallinnon kanavastrategia (Henkilökohtainen tiedonanto, Muju-
nen 2010)

4 SÄHKÖINEN ASIOINTI

4.1 Sähköisen liiketoiminnan määritelmä

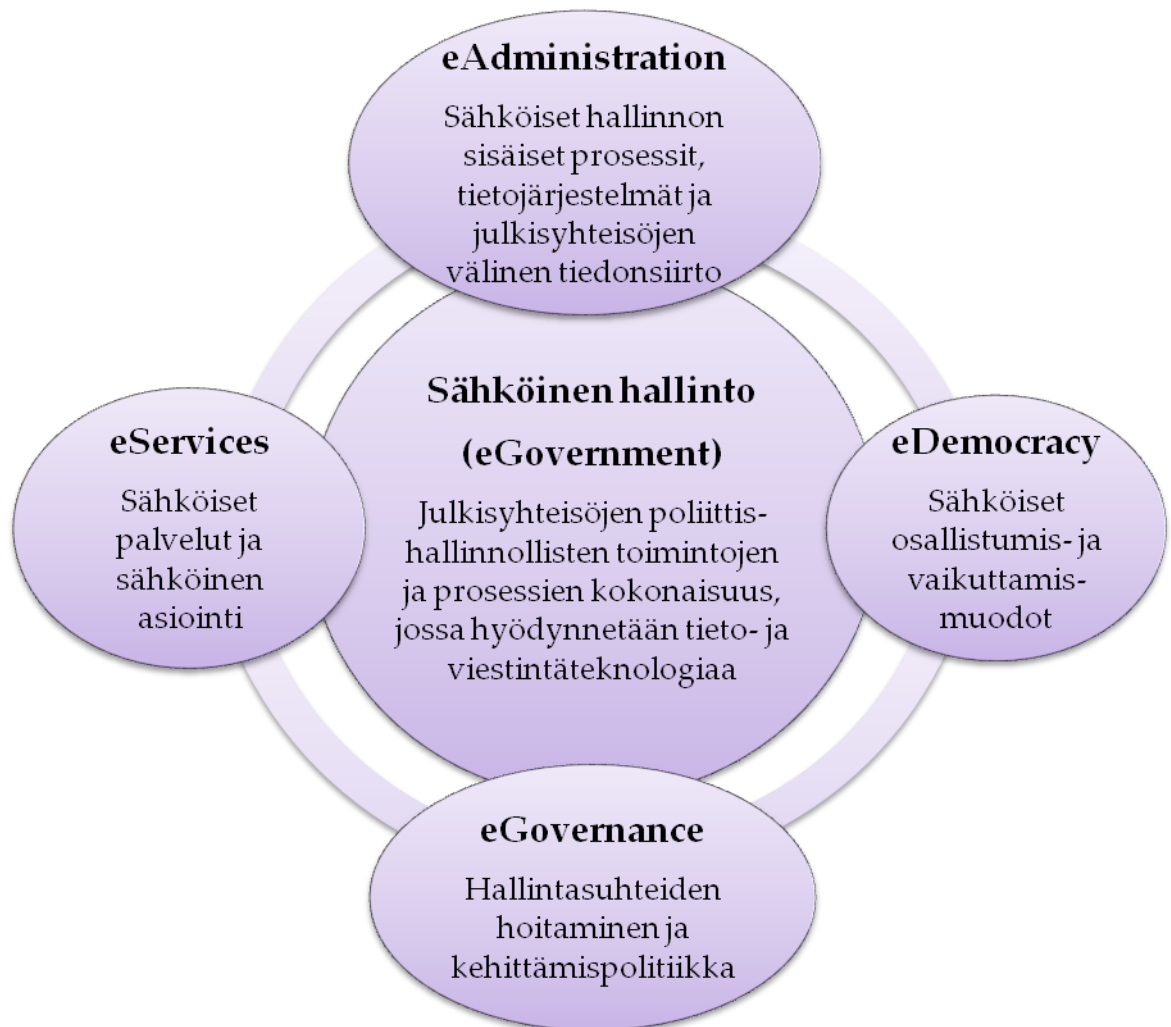
Sähköisellä liiketoiminnalla tarkoitetaan tieto- ja viestintätekniikoiden hyödyntämistä yrityksen liiketoiminnassa ja liiketoimintaprosesseissa. Määritelmä kattaa yrityksen ulkoiset ja sisäiset ratkaisut. Sähköisestä liiketoiminnasta voidaan myös käyttää nimitystä verkkoliiketoiminta. Englanninkielinen vastaava käsite on e-business. Sähköinen liiketoiminta ei siis ole pelkästään kaupankäyntiä verkossa, vaan se on paljon laajempi käsite. Siinä on aina kuitenkin mukana yhteistyökumppaneita ja asiakkaita. (Verkkoasema Oy 2010.)

4.2 Sähköiset asiointipalvelut osana sähköistä hallintoa

Voutilaisen (2006, 2–3) mukaan sähköiset asiointipalvelut kuuluvat sähköiseen hallintoon, johon kuuluvat lisäksi sähköiset asianhallintajärjestelmät, perus- ja taustajärjestelmät sekä niitä yhdistävät tietoverkot ja palveluita käyttävät toimijat. Toimijoilla tarkoitetaan tässä viranomaisessa toimivia henkilöitä, viranomaisen henkilö- ja yhteisöasiakkaita, ja muita viranomaisia, jotka käyttävät hyväkseen toistensa tietovarantoja.

Sähköinen hallinto voidaan Voutilaisen (2006, 3–4) mukaan käsittää toiminnalliseksi prosessikokonaisuudeksi, jossa käytetään hyödyksi informaatio- ja viestintätekniisiä palveluita, joihin lainsäädännöllisten asiankäsittelyprosessien eri vaiheet ja niihin liittyvät viranomaistoiminnot tukeutuvat. Sähköinen asiointi mielletään joskus synonyymiksi sähköiselle hallinnolle, mutta näin ei ole. Sähköinen asiointi on vain yksi osa sitä. (Voutilainen 2006, 3–4.)

Kuviossa 9 esitetään sähköinen hallinto ja sen kaikki osa-alueet. Mukana on myös englanninkieliset nimitykset kyseisille osa-alueille.



KUVIO 9. Sähköisen hallinto ja sen eri osa-alueet (Kopra 2005)

Sähköinen asiointipalvelu tarjoaa yksityishenkilöille, yrityksille ja yhteisöille mahdollisuuden asian saattamiseen viranomaisen käsiteltäväksi. Sähköiset palvelut voidaan jakaa viiteen eri ryhmään (Voutilainen 2006, 5) taulukon 2 osoittamalla tavalla.

TAULUKKO 2. Sähköiset palvelut

Sähköinen palvelu	Kuvaus palvelusta
Tietopalvelut ja tiedottamispalvelut	Asiakkaalle tarjotaan tietoa hallinnosta ja hallinnon palvelusta.
Asiakaspalautepalvelu ja kansalaisten osallistumispalvelu	Asiakas voi antaa palautetta viranomaiselle palvelusta tai osallistua keskusteluun, jonka tarkoituksena on kehittää yhteiskunnan toimintaa.
Tiedonkeruupalvelu	Tietojen luovuttaja voi antaa viranomaiselle sähköisesti lain edellyttämiä tietoja, esim. erilaisia ilmoituksia.
Vireillepano/ yksisuuntainen sähköinen asiointipalvelu	Asiakkaalla on mahdollisuus täyttää esim. hakemuslomake sähköisesti ja lähettää se sähköisiä tiedonsiirtomenetelmiä käyttäen viranomaiselle.
Vuorovaikutteinen sähköinen asiointipalvelu	Asiakas voi tarkastella viranomaisen järjestelmässä olevia omia tietojaan ja täyttää hakemuslomakkeita niin, että osa tiedoista täydentyy lomakkeelle viranomaisen järjestelmästä. Hän voi myös jättää hakemuksen sähköisesti, seurata asiansa käsittelyn etenemistä ja saada päätöksen sähköisesti.

Verohallinnon sähköiset asiointipalvelut kuuluvat vuorovaikutteisten sähköisten asiointipalveluiden ryhmään. Niistä tarkastellaan myöhemmin luvussa 4.4.

Suomi kuuluu hallinnon sähköisten palvelujen tuottajana Euroopan parhaimmistoon. Euroopan komissio on useaan otteeseen verrannut EU:n jäsenmaiden ja eräiden ehdokasmaiden paremmuutta hallinnon sähköisten palveluiden tuottajana kansalaisille ja yrityksille. Vuonna 2009 tehdyn tutkimuksen mukaan Suomi sijoittui 7. kehittyneiden sähköisten palveluiden tuottajana. Vuonna 2007 tehdyssä tutkimuksessa Suomi oli 13. (Valtiovarainministeriö 2009.)

Edellä mainitun tutkimuksen vertailukriteereinä oli kahdentoista kansalaispalvelun ja kahdeksan yrityspalvelun tarjonta verkossa sekä kehittyneisyys verkkopalvelussa. Kehittyneisyyttä mitattiin sillä, kuinka pitkälle

kansalainen tai yritys voi palvelun avulla hoitaa asiansa. Pisimmälle viedyt palvelut ovat sellaisia missä kansalaista tai yritystä ei vaivata lähes ollenkaan. Tällaisia palveluita kutsutaan proaktiivisiksi. Suomessa esitän vetoilmoitus on hyvä esimerkki tällaisesta palvelusta. Näiden proaktiivisten palveluiden tuottajana Suomi on arvioitu Euroopan toiseksi parhaaksi maaksi yhdessä Itävallan kanssa. (Valtiovarainministeriö 2009.)

Suomi on myös arvioitu yhdeksi parhaiten menestyvistä maista sellaisten hallinnollisten palvelujen tuottajana, joita kansalaiset ja yritykset käyttävät runsaasti. Esimerkkinä yhdestä runsaasti käytetystä hallinnon palvelusta on Kansaneläkelaitoksen sosiaaliturvaetuuksien hakemiseen ja myöntämiseen liittyvät sähköiset palvelut. Lisäksi Suomi on saanut arvostusta palvelujen viemisestä verkkoon ja näiden palvelujen käyttäjäystävällisyydestä. (Valtiovarainministeriö 2009.)

4.3 Tietoturva ja yksityisyyden suoja

Sähköisestä asioinnista tulee usein mieleen tietoturva ja siihen liittyvät asiat. Seuraavaksi tarkastellaan lyhyesti mitä tietoturva ja yksityisyyden suoja tarkoittavat.

Päivittäin olemme tekemisissä tietoturvan ja yksityisyyden suojan kanssa. Käytämme tietokoneita, sähköpostia, matkapuhelimia, erilaisia kortteja ja pankkipalveluita, emmekä mieti sen kummemmin miten ne oikeastaan toimivat ja mitä taustalla tapahtuu meidän tietämättä. (Järvinen 2002, 7.)

Tietoturvalla tarkoitetaan perustaa, jolle tärkeiden ja luottamuksellisten tietojen käsittely rakentuu. Yritysten näkökulmasta ajatellen tärkeisiin tietoihin kuuluvat

tiedot, jotka liittyvät henkilöstöön, palkkoihin, myyntilukuihin ja tuotteisiin. Yritystoiminnan jatkumisen edellytyksenä on näiden tietojen suojaaminen. Yksilön mittakaavassa tärkeisiin tietoihin kuuluvat henkilökohtaiset tiedostot ja sähköpostit. Tietoturvasta voi tulla mieleen monille varmuuskopiointi tai hakkerit. Molemmat liittyvät tietoturvaan, mutta ovat vain pieniä osia siitä. Laajasti ajateltuna tietoturva kattaa kaiken, mikä liittyy tietojen saatavuuteen, oikeellisuuteen sekä tietojen säilymiseen luottamuksellisena tiedonsiirron, käsittelyn ja säilytyksen aikana. (Järvinen 2002, 21.)

Tietoturva on myös suojautumista sellaisia ihmisiä vastaan, jotka yrittävät tahallaan tai ymmärtämättömyyttään tehdä vahinkoa esim. yrittäen tehdä tietomurtoa. Huijarit ja tietomurtojen tekijät eivät useinkaan tarvitse kehittyntä tekniikkaa, vaan he käyttävät hyväkseen tavallisten ihmisten luottavaisuutta. (Korpela 2005, 19.)

Oikeat järjestelmien tai palveluiden ylläpitäjät eivät siis kysy salasanoja missään yhteydessä. Ne saavat salasanat selville muutenkin tai voivat hoitaa tehtävänsä ilman salasanaa. Eri asia on, jos täytyy vaihtaa vanha salasana uuteen, niin tällöin järjestelmä (kone, ei ihminen) saattaa ensin kysyä vanhaa salasanaa. (Korpela 2005, 19.)

Yksityisyyden suojalla tarkoitetaan ihmisen henkilötietojen ja henkilökohtaiseen toimintaan liittyvien tietojen keräämisen ja käsittelyn rajoittamista niin, ettei henkilön yksityisyys vaarannu. Toinen vastaava termi yksityisyyden suojalle on tietosuojat. Yksityisyyden suojan käsite on noussut esiin kun on huomattu, miten helppoa ja tehokasta tietojen kerääminen on tekniikan myötä. (Järvinen 2002, 21.)

Turvallisuusongelmat ovat monissa kyselyissä osoittautuneet verkkokaupankäynnin suurimmaksi yksittäiseksi esteeksi. Monet verkkokäyttäjät epäröivät esimerkiksi tilata jotain verkkokaupoista, koska he pelkäävät, ettei se ole

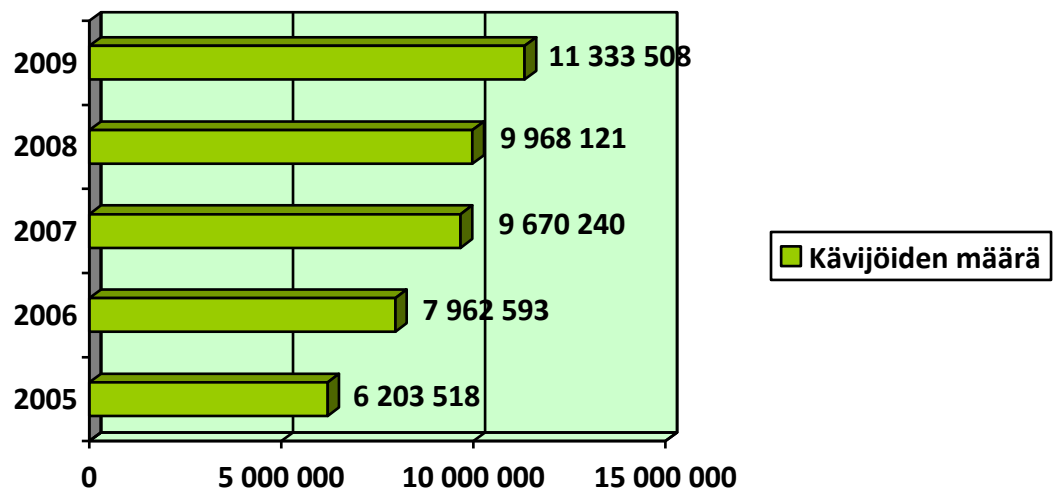
turvallista. Luottamuksen puute on siis tekijä, miksi kauppa ei välttämättä synny. (Järvinen 2002, 363.)

Joillakin ihmisillä on varmasti omat epäilyksensä muutenkin verkossa asioitaessa, vaikka kyseessä ei olisikaan kaupanteko. Järvisen (2002, 383) mukaan tietoturvan pelko liittyy usein kaikkeen sähköiseen asiointiin. Erityisesti vanhemmat ihmiset eivät luota edes sähköisiin pankkipalveluihin, vaan he haluavat asioida pankin tiskillä. Pankkikorttiakaan eivät kaikki halua, koska he luottavat ainoastaan käteiseen rahaan.

Sähköistä asiointia voidaan pelätä sen takia, että siihen liittyviä riskejä ei tunneta eikä verkon toimintaa ymmärretä. Kaikki riippuu kuitenkin käyttäjän omasta toiminnasta. Pankkikorttikin voi muuttua turvattomaksi, jos sitä käsittelee väärin ja säilyttää siihen kuuluvaa tunnuslukua lompakossa. Sähköisistä palveluista saa myös turvattomia, jos jättää tunnukset kaikkien nähtäville. (Järvinen 2002, 383.)

4.4 Verohallinnon sähköiset asiointipalvelut

Verohallinnon Internet-sivusto Vero.fi on yksi Suomen käytetyimmistä verkkosivustoista. Käyntien määrä vuonna 2009 oli yli 11 miljoonaa. Taloustutkimuksen tekemässä verkkobrändejä koskevassa selvityksessä palvelu ylsi sijalle 11. Sijoitus parani vuodesta 2008 kahdella sijalla. Vuodesta 2005 käynnit ovat lisääntyneet lähes puolella kuten kuviosta 10 käy ilmi. (Verohallinto 2010, Vuosikertomus 2009, 15.)



KUVIO 10. Käynnit Vero.fi-palvelussa 2005–2009 (Verohallinto 2010, Vuosikertomus 2009, 15)

Verohallinnon sähköiset asiointipalvelut ovat saaneet tunnustusta vuonna 2009 Helsingissä järjestetyssä Tietoyhteiskuntapäivä-tapahtumassa. Verohallinto sai tunnustuksen sähköisistä palveluista, jotka helpottavat kansalaisten arjen asiointia. Näitä palveluita pidettiin erittäin kehittyneinä ja asiakaslähtöisinä. (Tuominen 2009.)

Verohallinnon kannalta sähköistyminen on kannattavaa, koska se on taloudellisempi tapa toimia, rutiinityö tulee automaattisemmaksi ja henkilökunnalla jää enemmän aikaa ja mahdollisuuksia asiantuntemusta vaativalle työlle. Verohallinnon käyntiasioista jopa puolet on verokorttien uusimisia. (Henkilökohtainen tiedonanto, Mujunen 2010.)

Verohallinnon sähköiset asiointipalvelut ovat jaettu asiakasryhmittäin henkilöasiakkaille ja yritysasiakkaille.

4.4.1 Verokortti verkossa -palvelu

Verokortti verkossa -palvelu otettiin käyttöön vuonna 2006. Aluksi se oli käytössä vain osassa maata, ja tammikuussa 2007 palvelu tuli käyttöön koko maahan. Palveluun voi kirjautua henkilökohtaisilla verkkopankkitunnuksilla tai sirullisella henkilökortilla. (Verohallinto 2007, Vuosikertomus 2006, 18.) Palvelu löytyy osoitteesta www.vero.fi/verokortti.

Uuden verokortin voi tilata palvelusta esimerkiksi palkkaa, sivutuloa, etuutta tai merityötuloa varten. Uuden verokortin tilaamista varten palvelussa tarvitaan tiedot koko vuoden tuloista ja vähennyksistä, sekä tiedot alkuvuoden tuloista ja ennakonpidätyksistä. Tiedot tallentuvat Verohallinnon tietokantaan, kun verokorttitilaus lähetetään. Uusi verokortti lähetetään postitse tai haluttaessa suoraan työnantajalle. (Verohallitus 2007.)

Vuonna 2009 Verokortti verkossa -palvelussa laskettiin 420 603 verokorttia. Luku on lähes 80 000 enemmän kuin edellisenä vuonna. Taulukossa 3 esitetään Verokortti verkossa -palvelun käytön määrä vuosina 2006–2009. Taulukosta nähdään myös minkä verran asiakastiskiltä, puhelimen ja postin kautta verokortin tilaaminen on vähentynyt. (Verohallinto 2010, Vuosikertomus 2009, 16.)

TAULUKKO 3. Eri tavoin hankitut verokorttimuutokset vuosina 2006–2009

(Verohallinto 2010, Vuosikertomus, 16)

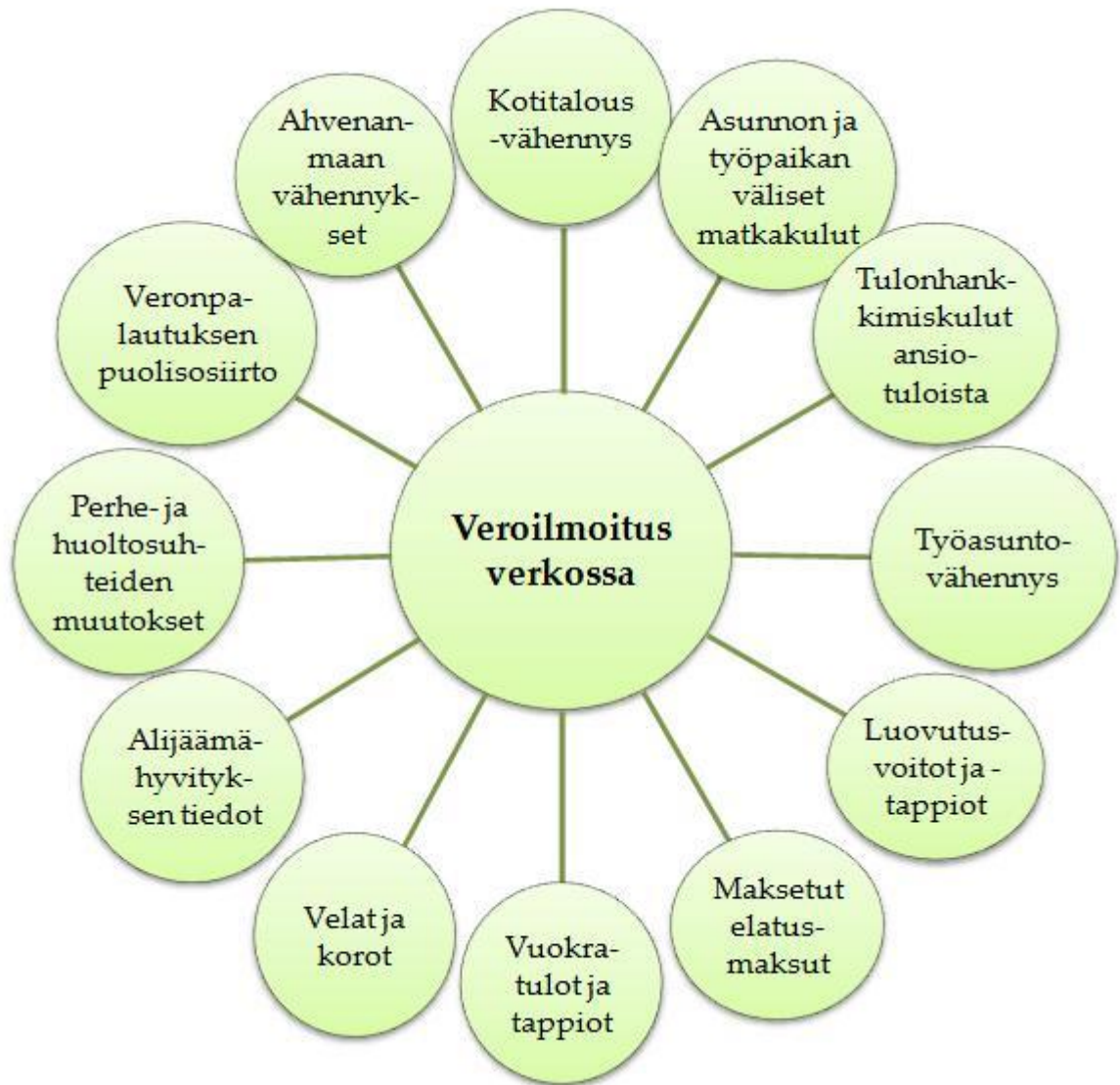
Asiointitapa	2006	2007	2008	2009	Muutos(%)
Asiakastiski	668 729	666 957	649 820	575 088	- 11,5
Puhelin	699 011	677 348	630 630	506 824	- 19,6
Posti	57 407	31 610	20 435	16 607	- 18,7
Verkkopalvelu		194 238	343 189	420 603	+ 22,6
Yhteensä	1 427 153	1 572 160	1 644 074	1 519 122	

4.4.2 Veroilmoitus verkossa -palvelu

Veroilmoitus verkossa -palvelu tarjoaa vaihtoehdon paperisen esitöytetyn veroilmoituksen täyttämiseksi. Palvelu avautuu vuosittain huhtikuussa ja sulkeutuu yksilöllisesti asiakkaan palautuspäivän mukaan. Palveluun kirjautuakseen asiakas tarvitsee henkilökohtaiset verkkopankkitunnukset tai sirullisen henkilökortin. Palvelu löytyy osoitteesta www.vero.fi/veroilmoitus.

Veroilmoitus verkossa -palvelu otettiin käyttöön vuonna 2008. Siinä vaiheessa henkilöasiakkailla oli mahdollisuus ilmoittaa asunnon ja työpaikan väliset matkakulut sähköisesti. Palvelua käytti sinä vuonna 146 000 asiakasta, mikä täytti odotukset. Vuonna 2009 palvelu laajeni niin, että matkakulujen lisäksi oli mahdollista ilmoittaa myös kotitalousvähennykset sekä luovutusvoitot ja -tappiot. Käyttäjämäärä vuonna 2009 oli 262 000, mikä on 116 000 enemmän verrattuna edelliseen vuoteen. (Verohallinto 2008, Vuosikertomus 2007; Verohallinto 2009, Vuosikertomus 2008.)

Veroilmoitus verkossa -palvelua on laajennettu. Vuonna 2010 sähköisesti oli mahdollista ilmoittaa kuviossa 11 ilmenevät asiat. Palvelua käytti tuolloin 412 549 asiakasta. (Verohallinto 2010, Veroilmoitus.)



KUVIO 11. Veroilmoitus verkossa -palvelu

4.4.3 Tilinumeron ilmoittaminen

Tilinumeron voi ilmoittaa sähköisesti Verohallinnolle Suomi.fi:n palvelun kautta. Palvelu vaatii tunnistautumisen verkkopankkitunnuksilla tai sirullisella henkilökortilla. Palvelun kautta on mahdollista ilmoittaa ainoastaan oma tilinumero, eli toisen henkilön tai kuolinpesän tilinumeroa ei voi ilmoittaa. Palvelu löytyy osoitteesta www.suomi.fi/asiointi ja sinne pääsee kätevästi myös osoitteesta www.ve-ro.fi löytyvästä ePalvelut-valikosta. (Verohallinto 2010, Lisätietoa ePalveluista.)

Verohallinnon tiedossa oleva oikea pankkitilinumero helpottaa palautuksen ohjautumista nopeasti oikealle tilille. Jos Verohallinnolla ei ole tiedossa tilinumeroa, maksetaan palautus maksuosoituksena, jonka voi noutaa Nordean konttorista. (Verohallinto 2010, Lisätietoa ePalveluista.)

4.5 Henkilön sähköinen tunnistaminen

Sähköiset asiointipalvelut edellyttävät usein henkilön sähköistä tunnistamista, tämä lisää turvallisuutta ja luotettavuutta asiointiin. Tunnistautuminen tapahtuu henkilökohtaisilla verkkopankkitunnuksilla tai sirullisella henkilökortilla. Henkilön sähköisellä tunnistamisella (HST) tarkoitetaan siis tunnistautumista tietoverkoissa. Samalla henkilöllä on mahdollista olla monia sähköisiä identiteettejä, esimerkiksi yksityishenkilönä ja yrityksen työntekijänä. (Suomi.fi 2009; Korpiola, Alpenroth & Hietala 1999, 27.)

Verohallinnon sähköiset asiointipalvelut vaativat sähköistä tunnistautumista. Yksityishenkilöt käyttävät tunnistus.fi:n tarjoamaa tunnistuspalvelua. Tunnistus.fi-palvelu on Kansaneläkelaitoksen, työ- ja elinkeinoministeriön ja

verohallinnon yhteinen sähköisen asioinnin tukipalvelu. Tunnistus.fi on maksuton tekninen tunnistuksenohjauspalvelu, joka mahdollistaa sähköisten asiointipalvelujen käytön. Tunnistuksessa käytetään henkilökohtaisia verkkopankkitunnuksia tai sirullista henkilökorttia. (Tunnistus.fi)

Pankkitunnukset saa käyttöön tekemällä sopimuksen pankin kanssa. Pankkitunnukset perustuvat tunnuksen, salasanaan ja avainlukulistaan. Pankkikohtaisia eroja löytyy. Siirryttäessä tunnistuspalveluun täytyy valita pankki, jonka tunnukset omistaa. Tämän jälkeen seurataan verkkopalvelun antamia ohjeita. Tunnistautuessa pankkitunnuksilla täytyy huolehtia siitä, ettei kukaan ulkopuolinen pääse käsiksi tunnuksiin ja salasanoihin. Lopuksi palvelusta kirjaudutaan ulos. (Tunnistus.fi.)

Sirullinen henkilökortti sisältää väestörekisterikeskuksen kansalaisvarmenteen. Kansalaisvarmenteen avulla henkilö voidaan tunnistaa sähköisesti ja se sisältää henkilön etu- ja sukunimen sekä sähköisen asiointitunnuksen. Korttia voi hakea poliisilta, ja sen voimassaoloaika on viisi vuotta. Sirullinen henkilökortti vaatii tietokoneeseen kortinlukijan ja kortinlukijaohjelmiston. (Väestörekisterikeskus 2006.)

5 EMPIIRISEN TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

5.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelmat

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Verohallinnon henkilöasiakkaiden sähköisten asiointipalveluiden tunnettavuutta, käyttöä ja käytön esteitä nuorten keskuudessa. Henkilöasiakkaiden sähköisistä asiointipalveluista tutkimukseen otettiin mukaan verokortti verkossa (VKV) ja veroilmoitus verkossa (VIV) – palvelut, sekä tilinumeron ilmoittaminen sähköisesti. Tavoitteena oli myös tuottaa tietoa, jonka avulla sähköisiä asiointipalveluja voidaan tuoda nuorten tietouteen paremmin. Tavoitteiden pohjalta pääongelma muotoutui seuraavanlaisesti:

Millaisia käsityksiä nuorilla on Verohallinnon sähköisistä asiointipalveluista?

Pääongelma jaettiin alaongelmiin seuraavanlaisesti:

1. Missä määrin nuoret käyttävät sähköisiä asiointipalveluja?
2. Mitä asiointitapaa nuoret käyttävät mieluiten?
3. Mitä mahdollisia esteitä nuorilla on sähköisten asiointipalveluiden käytössä?
4. Miten hyvin nuoret tuntevat Verohallinnon henkilöasiakkaiden sähköiset asiointipalvelut?
5. Minkälaisia kokemuksia nuorilla on Verohallinnon sähköisistä asiointipalveluista?

5.2 Kyselyn rakenne, laatiminen ja toteutus sekä tulosten analysointi

Tutkimus toteutettiin tätä tutkimusta varten tehdyn kyselyn avulla. Tutkimusmenetelmä oli kvantitatiivinen eli määrällinen. Kysely koostui 18 kysymyksestä, jotka laadittiin tavoitteiden ja tutkimusongelmien pohjalta. Lisäksi toimeksiantajan toiveet otettiin huomioon kyselyä tehtäessä. Kyselyssä kysyttiin ensin vastaajan taustatietoja (kysymykset 1, 2, 3, 4, 5, ja 6), kuten sukupuolta, ikäryhmää, paikkakuntaa, tämänhetkistä elämäntilannetta sekä Internetin käytön määrää ja käyttötarkoitusta. Taustatietojen jälkeen siirryttiin sähköisiä asiointipalveluja koskeviin kysymyksiin.

Kysymyksessä 7 haluttiin tietää onko vastaaja koskaan asioinut sähköisesti tai etsinyt tietoa osoitteista www.vero.fi, www.mol.fi tai www.kela.fi. Kysymykset 8 ja 9 koskivat asiointitapoja, joita vastaaja käyttäisi mieluiten ja toiseksi mieluiten asioidessaan Verohallinnon, Työ- ja elinkeinotoimiston ja Kansaneläkelaitoksen kanssa.

Kysymyksellä 10 haluttiin saada selville kuinka luotettavana vastaaja pitää sähköisiä asiointipalveluja. Vastausvaihtoehdot olivat seuraavat: erittäin luotettavina, luotettavina, en täysin luotettavina ja en ollenkaan luotettavina.

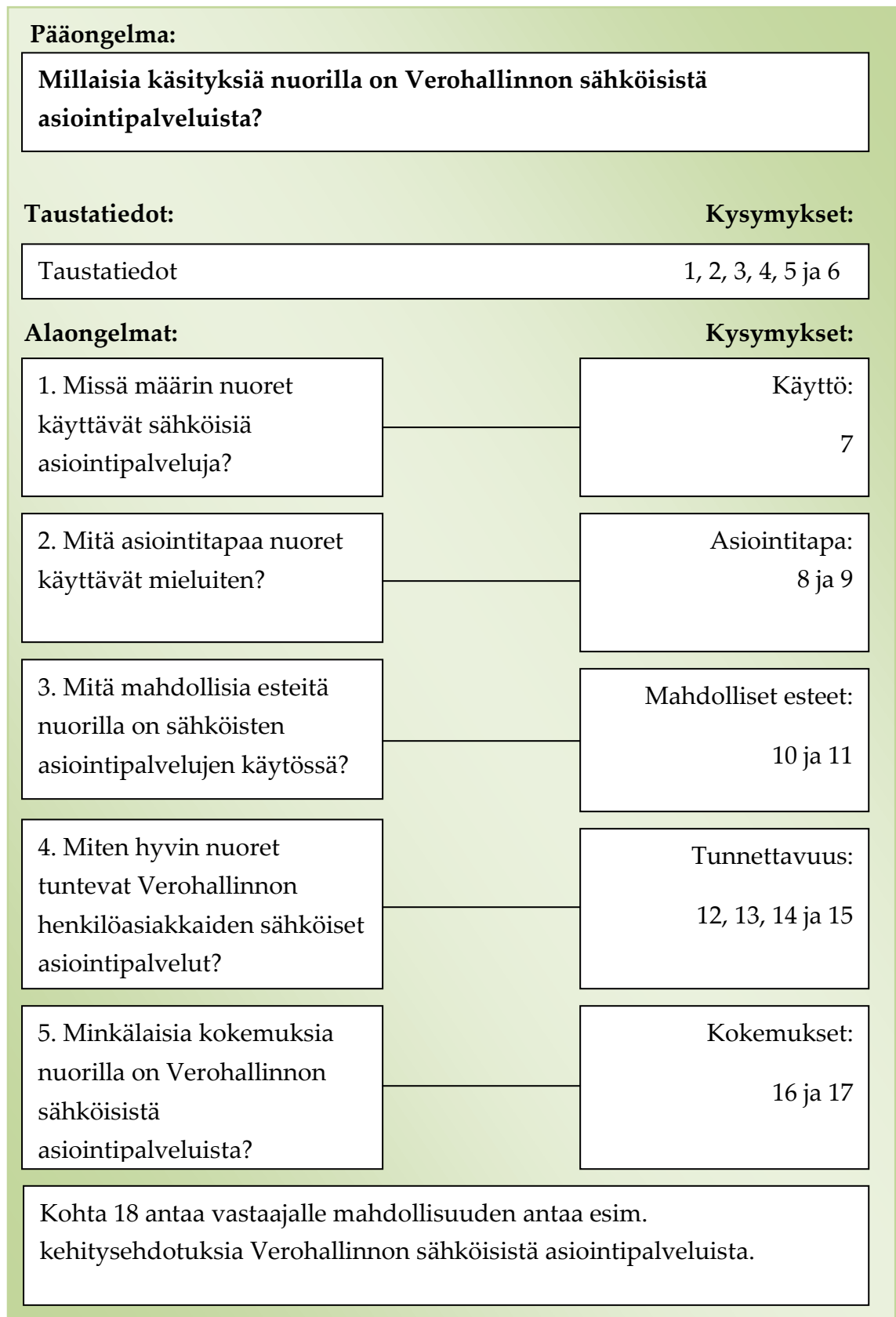
Kysymyksellä 11 tiedusteltiin vastaajan mahdollisista esteistä sähköisten asiointipalvelujen käytössä. Esillä oli seitsemän mahdollista estettä joihin vastaaja valitsi vastauksen seuraavista vaihtoehdoista: ei ole estänyt, jonkin verran estänyt ja täysin estänyt.

Kysymykset 12, 13, 14, 15, 16 ja 17 koskivat Verohallinnon sähköisiä asiointipalveluja. Ensin kysyttiin oliko vastaaja kuinka tietoinen verokortti

verkossa- ja veroilmoitus verkossa -palvelusta, sekä mahdollisuudesta ilmoittaa tilinumero sähköisesti. Tämän jälkeen kysyttiin mistä vastaaja on saanut tietoa Verohallinnon sähköisistä asiointipalveluista, ja sitä haluaisiko hän niistä enemmän tietoa. Seuraavaksi kysyttiin vastaajan mielestä parasta mahdollista tapaa saada lisätietoa Verohallinnon sähköisistä asiointipalveluista. Vastausvaihtoehdot olivat seuraavat: www.vero.fi-sivusto, henkilökohtainen neuvonta, oppilaitoskäynnit, nuorille suunnattu veroaiheinen tapahtuma, messut tai jokin muu tapa.

Tämän jälkeen kysyttiin kuinka tyytyväinen vastaaja on Verohallinnon sähköisiin asiointipalveluihin, jos hän oli käyttänyt niitä. Kysyttiin myös onko hänellä ilmennyt mitään ongelmia käyttäessään sähköisiä asiointipalveluja. Jos ongelmia oli ilmennyt, oli vastaajalla mahdollisuus kertoa millaisia ongelmia. Viimeiseen kohtaan 18 oli vastaajalla mahdollisuus kirjoittaa vapaa sana, esimerkiksi kertoa kehitysehdotuksia Verohallinnon sähköisistä asiointipalveluista.

Kysely tehtiin niin, että siihen vastaaminen olisi mahdollisimman helppoa ja selkeää ja että se antaisi vastaukset tutkimusongelmiin. Kuviossa 12 on kuvattuna mitkä kysymykset liittyvät mihinkin tutkimusongelmaan. Vastaajille lähetetty saatekirje löytyy liitteestä 1 ja kysely liitteestä 2.



KUVIO 12. Tutkimusongelmien ja kysymysten välinen yhteys

Kysely laadittiin Webropol-datan analysointi- ja tiedonkeruutyökalulla. Suurin osa kysymyksistä oli valintakysymyksiä ja lisäksi mukana oli muutama avoin kysymys. Valintakysymykset olivat vastaajille pakollisia, mutta avoimiin kysymyksiin vastaaminen ei ollut pakollista. Kyselyyn vastaajilla oli mahdollisuus osallistua arvontaan. Kyselyn loppuun liitettiin arvontaa varten yhteystietolomake. Yhteystietoja ei voitu yhdistää vastauksiin ja arvontaan osallistuminen oli vastaajille vapaaehtoista. Osallistujien kesken arvottiin Verohallinnon omia tuotepalkintoja.

Perusjoukon tutkimuksessa muodostivat kaikki 18–29 vuotiaat. Kyselyä lähetettiin sähköpostitse linkkinä saatekirjeen kanssa Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulun opiskelijoille, jotka opiskelivat nuorten suomenkielisessä koulutusohjelmassa. Sähköpostit lähetettiin opinnäytetyön tekijän sähköpostista käyttäen ryhmäsähköpostiosoitteita. Lisäksi jaoin kyselyn linkkiä muun muassa tutuilleni ja heidän tutuilleen, jotka kuuluivat tähän ikäryhmään. Kyselyyn vastasi yhteensä 178 nuorta. Vastauksia analysoitiin Webropol-datan analysointityökalulla ja apuna oli myös Microsoft Officen Excel- ja Word -ohjelmat.

5.3 Tutkimuksen luotettavuus

Luotettavuudesta voidaan käyttää myös sanaa reliabiliteetti. Tutkimusta varten tehty kysely pyrittiin tekemään niin, että sen kysymykset olisivat selkeitä, ja ne olisivat ymmärrettävissä helposti. Kysely testattiin muutamalla ihmisellä, ennen sen julkaisemista. Opinnäytetyön tekijän tavoitteena oli saada 100 vastausta kyselyyn. Tavoite ylittyi, kun vastauksia saatiin 178 kappaletta. Kyselystä saadut vastaukset pyrittiin kirjaamaan huolellisesti.

5.4 Vastaajien taustatiedot

Vastaajista 69,1 prosenttia oli naisia ja 30,9 prosenttia oli miehiä. Taulukossa 4 on esitetään vastaajien sukupuolijakauma.

TAULUKKO 4. Vastaajien sukupuolijakauma

Sukupuoli

N=178	f (frekvenssi)	% (prosenttijakauma)
Nainen	123	69,1
Mies	55	30,9
Yhteensä	178	100

Suurin osa vastaajista ilmoitti asuinpaikkakunnakseen Kokkolan, Ylivieskan, Nivalan, Haapajärven tai Kalajoen. Vastaajia oli myös seuraavilta paikkakunnilta: Haapavesi, Himanka, Jyväskylä, Järvenpää, Kajaani, Kannus, Kaustinen, Kempele, Kinnula, Muhos, Pietarsaari, Pihtipudas, Pyhäjärvi, Pälkäne, Reisjärvi, Salo, Sievi, Siikalatva, Toholampi ja Veteli.

Taustatiedoissa kysyttiin seuraavaksi vastaajien ikää. Vastaajien oli mahdollista valita neljästä ikäluokasta se luokka, johon oma ikä sijoittuu. Ikäluokat olivat seuraavat: 18–20 vuotta, 21–23 vuotta, 24–26 vuotta ja 27–29 vuotta. Lähes puolet vastaajista oli 21–23-vuotiaita. Toiseksi eniten vastaajia oli ikäluokasta oli 18–20-vuotiaat. Vähiten vastaajia oli 27–29 vuoden ikäluokassa.

TAULUKKO 5. Vastaajien ikäjakauma

Ikä

N=178	f (frekvenssi)	% (prosenttijakauma)
18–20	61	34,3
21–23	86	48,2
24–26	22	12,4
27–29	9	5,1
Yhteensä	178	100

Seuraava kysymys koski vastaajien tämänhetkistä tilannetta. Suurin osa (88,1 prosenttia) vastaajista oli kolmannen asteen opiskelijoita, eli he opiskelivat ammattikorkeakoulussa tai yliopistossa. Loput 11,9 prosenttia jakaantui työssä käyviin, toisen asteen opiskelijoihin, etuuden saajiin ja kolme vastaajista ilmoitti olevansa opiskelija ja työssä käyvä. Taulukosta 6 on nähtävissä jakauma.

TAULUKKO 6. Vastaajien tämänhetkinen elämäntilanne

Mikä seuraavista vastaa tämänhetkistä elämäntilannettasi?

N=178	f (frekvenssi)	% (prosenttijakauma)
Työssä käyvä	11	6,2
Toisen asteen opiskelija (lukio, ammattikoulu, opisto)	6	3,4
Kolmannen asteen opiskelija (amk, yliopisto)	157	88,1
Etuuden saaja (työttömyys, äitiyspäiväraha ym.)	1	0,6
Jokin muu, mikä?	3	1,7
Yhteensä	178	100

Taustatiedoissa kysyttiin seuraavaksi Internetin käytön määrää. Vastausvaihtoehdot olivat päivittäin, muutaman kerran viikossa, kerran viikossa ja harvemmin. Vastaajista 94,9 prosenttia ilmoitti käyttävänsä Internetiä päivittäin. Loput 5,1 prosenttia ilmoitti käyttävän Internetiä muutaman kerran viikossa. Taulukko 7 kertoo jakauman.

TAULUKKO 7. Internetin käyttö

Kuinka usein käytät Internetiä?

N=178	f (frekvenssi)	% (prosenttijakauma)
Päivittäin	169	94,9
Muutaman kerran viikossa	9	5,1
Kerran viikossa	0	0
Harvemmin	0	0
Yhteensä	178	100

Taulukosta 8 ilmenee mihin vastaajat käyttävät Internetiä. Vastaajilla oli mahdollista valita useita käyttötarkoituksia. Listattuna oli 25 eri käyttötarkoitusta.

Kolme suosituinta käyttötarkoitusta oli sähköpostien lähettäminen ja vastaanotto (96,6 %), pankkiasiat (96,1 %) ja sosiaaliset mediat (86,5 %), kuten Twitter ja Facebook. Lisäksi useat vastaajat käyttivät Internetiä opiskeluun liittyvän tiedon etsimiseen (84,8 %). Vastaajista 40,5 prosenttia ilmoittaa käyttävänsä Internetiä tiedonhakuun viranomaisten nettisivuilta.

Kolme vähäisintä käyttötarkoitusta oli jonkin verkkojulkaisun tai uutispalvelun vakituinen tilaaminen (2,3 %), omien blogien luominen ja ylläpito (9 %) sekä Internet-puhelut (12,4 %).

TAULUKKO 8. Internetin käyttötarkoitus

Mihin käyttötarkoitukseen käytät Internetiä?

Käyttötarkoitus	f (frekvenssi)	%
Sähköpostien lähettäminen tai vastaanotto	172	96,6
Tavaroita ja palveluita koskeva tiedonetsintä	101	56,7
Pankkiasiat	171	96,1
Sosiaaliset mediat (esim. Facebook, Twitter)	154	86,5
Matka- ja majoituspalvelujen selailu	65	36,5
Verkkolehtien lukeminen	124	69,7
Etsinyt sairauksiin, ravitsemukseen tai terveyteen liittyvää tietoa	103	57,9
Tiedonhaku viranomaisten verkkosivuilta	72	40,5
Koulutus- ja kurssitarjonnan etsintä	80	45
Internetradion kuuntelu tai Internet-television katselu	76	42,7
Musiikin kuuntelu tai lataaminen verkosta tietokoneelle tai muuhun laitteeseen	116	65,2
Blogien lukeminen	68	38,2
Opiskeluun liittyvän tiedon etsintä	151	84,8
Pikaviestien käyttö	60	33,7

(jatkuu)

TAULUKKO 8. (jatkuu)

Ohjelmien lataaminen omalle tietokoneelle	86	48,3
Työn etsiminen tai työpaikkahakemusten lähettäminen	96	53,9
Viestien kirjoittaminen keskustelupalstoille tai uutisryhmiin	52	29,2
Käytettyjen tavaroiden ostaminen Internetin tavarapörsseistä	51	28,7
Internet-puhelut	22	12,4
Omien tavaroiden, tuotteiden ja palvelujen myynti Internetin tavarapörsseissä	32	18
Verkko-opiskelu	112	63
Jonkin verkkojulkaisun tai uutispalvelun vakituinen tilaaminen	4	2,3
Pelien pelaaminen verkossa	78	43,8
Pelien lataaminen verkosta tietokoneelle	31	17,4
Omien blogien luominen tai ylläpito	16	9

6 TUTKIMUS TULOKSET JA ANALYYSI

Tutkimuksen tulokset analysoitiin Webropol -datan analysointi ja tiedonkeruu työkalulla, sekä apuna käytettiin myös Microsoft Office Excel ja Microsoft Office Word -ohjelmia. Kyselyyn vastasi yhteensä 178 nuorta. Kaikkiin valinta kysymyksiin vastaaminen oli pakollista ja avoimiin kysymyksiin vastaaminen oli vapaaehtoista.

6.1 Sähköisten asiointipalvelujen käyttö

Tutkimusongelman yksi alaongelma liittyi siihen, että missä määrin nuoret käyttävät sähköisiä asiointipalveluja. Tähän alaongelmaan haettiin vastausta kysymyksen 7 avulla. Kysymyksessä kysyttiin onko vastaaja koskaan asioinut sähköisesti tai etsinyt tietoa Verohallinnon, Kansaneläkelaitoksen tai työ- ja elinkeinotoimiston www-sivuilta. Vastaajan oli mahdollista valita useita vaihtoehtoja.

Vastaajista 95,5 prosenttia oli asioinut sähköisesti tai etsinyt tietoa Kansaneläkelaitoksen kela.fi-sivustolta. Työ- ja elinkeinotoimiston sivuja oli käyttänyt sähköiseen asiointiin tai tiedonetsimiseen 90,4 prosenttia vastaajista ja Verohallinnon sivuja 60,7 prosenttia vastaajista.

TAULUKKO 9. Sähköisten asiointipalvelujen käyttö

Oletko koskaan asioinut sähköisesti tai etsinyt tietoa seuraavilta www-sivuilta?

www-sivu	f (frekvenssi)	%
vero.fi (Verohallinto)	108	60,7
kela.fi (kansaneläkelaitos)	170	95,5
mol.fi (työ- ja elinkeinotoimisto)	161	90,4

6.2 Mieluisimmat asiointitavat

Toisena alaongelmana tutkittiin mitä asiointitapaa nuoret käyttävät mieluiten. Tähän alaongelmaan haettiin vastauksia kysymyksillä 8 ja 9, jotka käsittelevät vastaajien mielestä mieluisinta ja toiseksi mieluisinta asiointitapaa asioidessa Verohallinnon, Kansaneläkelaitoksen ja työ- ja elinkeinotoimiston kanssa. Vaihtoehtoisia asiointitapoja olivat puhelin, käynti toimistossa, sähköiset asiointipalvelut, sähköposti sekä posti/kirje. Vastaajan oli mahdollista valita ainoastaan yksi vastaus- vaihtoehto molemmissa kysymyksissä.

Puolet (50 %) vastaajista pitää mieluisimpana asiointitapana käyntiä toimistossa. 36 prosenttia vastaajista valitsee mieluisimmaksi asiointitavaksi sähköiset asiointipalvelut ja 10,6 prosenttia valitsee puhelimen. Viisi (2,8 %) vastaajaa käyttäisi mieluiten sähköpostia ja yksi (0,6 %) vastaaja mieluiten asioisi postin/kirjeen välityksellä.

Kysyttäessä toiseksi mieluisinta asiointitapaa valitsi 32 prosenttia vastaajista käynnin toimistolla. 29,8 prosenttia asioisi toiseksi mieluiten puhelimen

välityksellä ja 26,4 prosenttia käyttäisi sähköisiä asiointipalveluja. Taulukoista 10 ja 11 käy ilmi vastausten jakautuminen.

TAULUKKO 10. Mieluisin asiointitapa

Jos sinun täytyy asioida edellä mainittujen organisaatioiden kanssa, mitä asiointikanavaa käytät mieluiten?

N=178	f (frekvenssi)	% (prosenttijakauma)
Puhelin	19	10,6
Käynti toimistossa	89	50
Sähköiset asiointipalvelut	64	36
Sähköposti	5	2,8
Posti/kirje	1	0,6
Yhteensä	178	100

TAULUKKO 11. Toiseksi mieluisin asiointitapa

Entä mitä asiointikanavaa käytät toiseksi mieluiten?

N=178	f (frekvenssi)	% (prosenttijakauma)
Puhelin	53	29,8
Käynti toimistossa	57	32
Sähköiset asiointipalvelut	47	26,4
Sähköposti	17	9,6
Posti/kirje	4	2,2
Yhteensä	178	100

6.3 Sähköisten asiointipalvelujen käytön mahdolliset esteet

Kolmantena alaongelmana tutkittiin mitä mahdollisia esteitä nuorilla on sähköisten asiointipalveluiden käytössä. Kysymyksillä 10 ja 11 pyrittiin saamaan vastauksia tähän alaongelmaan.

Kysymyksellä 10 haluttiin saada selville kuinka luotettavina nuoret pitävät sähköisiä asiointipalveluja. Vastausvaihtoehdot olivat erittäin luotettavina, luotettavina, en täysin luotettavina, en ollenkaan luotettavina.

Vastaajista 14 prosenttia vastasi pitävänsä niitä erittäin luotettavina ja 71,4 prosenttia luotettavina. 14 prosenttia ei täysin luottanut sähköisiin asiointipalveluihin ja yksi vastaajista (0,6 %) ei luottanut ollenkaan. Taulukosta 12 näkee jakauman.

TAULUKKO 12. Sähköisten asiointipalvelujen luotettavuus

Kuinka luotettavina pidät sähköisiä asiointipalveluja?

N=178	f (frekvenssi)	% (prosenttijakauma)
Erittäin luotettavina	25	14
Luotettavina	127	71,4
En täysin luotettavina	25	14
En ollenkaan luotettavina	1	0,6
Yhteensä	178	100

Kysymyksessä 11 oli listattuna kuusi estettä, jotka mahdollisesti estäisivät vastaajia käyttämästä sähköisiä asiointipalveluja. Jokaiseen esteeseen vastaajan täytyi valita jokin seuraavista vastausvaihtoehdoista: ei ole estänyt, jonkin verran

estänyt tai täysin estänyt. Suurimmaksi esteeksi sähköisten asiointipalvelujen käytössä nousi este ”palvelut ovat hankalia käyttää”, ja toiseksi suurimmaksi ”en tiedä niiden olemassa olosta”. Este ”minulla ei ole verkkopankkitunnuksia tai sirullista henkilökorttia” osoittautui pienimmäksi esteeksi. Muita vastaajille esitettyjä esteitä olivat ”minulla ei ole tarpeeksi tietoteknistä osaamista”, ”ei ole aikaa käyttää niitä” ja ”en pidä kyseisiä palveluja luotettavina”. Taulukosta 13 on nähtävissä vastausten jakautuminen.

TAULUKKO 13. Sähköisten asiointipalvelujen käytön esteet

Missä määrin seuraavat asiat ovat estäneet sinua käyttämästä sähköisiä asiointipalveluja?

	Ei ole estänyt	Jonkin verran estänyt	Täysin estänyt	Yhteensä
En tiedä niiden olemassa olosta	57,9 % 103	37,1 % 66	5 % 9	100 % N=178
Palvelut ovat hankalia käyttää	39,9 % 71	55,6 % 99	4,5 % 8	100 % N=178
Minulla ei ole tarpeeksi tietoteknistä osaamista	85,4 % 152	14 % 25	0,6 % 1	100 % N=178
Ei ole aikaa käyttää niitä	81,4 % 145	18 % 32	0,6 % 1	100 % N=178
En pidä kyseisiä palveluja luotettavina	71,9 % 128	25,3 % 45	2,8 % 5	100 % N=178
Minulla ei ole verkkopankkitunnuksia tai sirullista henkilökorttia	94,4 % 168	3,4 % 6	2,2 % 4	100 % N=178

6.4 Verohallinnon sähköisten asiointipalvelujen tunnettavuus

Neljäntenä alaongelmana oli miten hyvin nuoret tuntevat Verohallinnon henkilöasiakkaiden sähköiset asiointipalvelut. Henkilöasiakkaiden sähköisistä asiointipalveluista haluttiin tutkia verokortti verkossa- ja veroilmoitus verkossa palveluiden sekä tilinumeron ilmoittamismahdollisuuden tunnettavuutta sähköisesti.

Kysymyksellä 12 tiedusteltiin vastaajien tietoisuutta Verohallinnon sähköisistä asiointipalveluista. Kyseisistä palveluista veroilmoitus verkossa oli tunnetuin. Vastaajista 7,9 prosenttia vastasi, ettei ollut koskaan kuullut palvelusta. Tilinumeron ilmoittamis mahdollisuus oli vastaajille oudoin palveluista joita tutkittiin. Verokortti verkossa -palvelua oli käyttänyt 19,1 prosenttia vastaajista. Alla olevasta taulukosta näkee vastausten jakaumat.

TAULUKKO 14. Verohallinnon sähköisten asiointipalvelujen tunnettavuus

Oletko tietoinen seuraavista Verohallinnon sähköisistä asiointipalveluista?

	En ole koskaan kuullut	Olen kuullut, mutta en käyttänyt	Olen kokeillut demo-versioita	Olen käyttänyt	Yhteensä
Verokortti verkossa	12,9 % 23	65,7 % 117	2,3 % 4	19,1 % 34	100 % N=178
Veroilmoitus verkossa	7,9 % 14	77,5 % 138	1,1 % 2	13,5 % 24	100 % N=178
Mahdollisuus ilmoittaa pankkitilinumero tai tilinumeron muutos verkossa	35,4 % 63	50,6 % 90	- -	14 % 25	100 % N=178

Avoimella kysymyksellä 13 tiedusteltiin mistä vastaajat olivat saaneet tietoa Verohallinnon sähköisistä asiointipalveluista. Kysymykseen vastaaminen ei ollut pakollista. Vastaajat olivat saaneet tietoa Verohallinnon sähköisistä asiointipalveluista esim. esitteistä, vanhemmiltaan, vero.fi-sivustolta, lehdistä, verotoimistoista, ottamalla itse selvää, mediasta, radiosta, tuttavilta ja Verohallinnon luennolta. Yksi vastaajista kirjoitti palveluiden olemassa olon olevan itsestäänselvyys.

Kysymyksellä 14 tiedusteltiin vastaajien halukkuutta tietää enemmän Verohallinnon sähköisistä asiointipalveluista. Vastaajista 57,9 % ei halunnut lisää tietoa Verohallinnon sähköisistä asiointipalveluista. Kuitenkin 42,1 prosenttia vastaajista olisi halukkaita saamaan lisää tietoa palveluista.

TAULUKKO 15. Vastaajien halukkuus tietää enemmän Verohallinnon sähköisistä asiointipalveluista

Haluaisitko enemmän tietoa Verohallinnon sähköisistä asiointipalveluista?

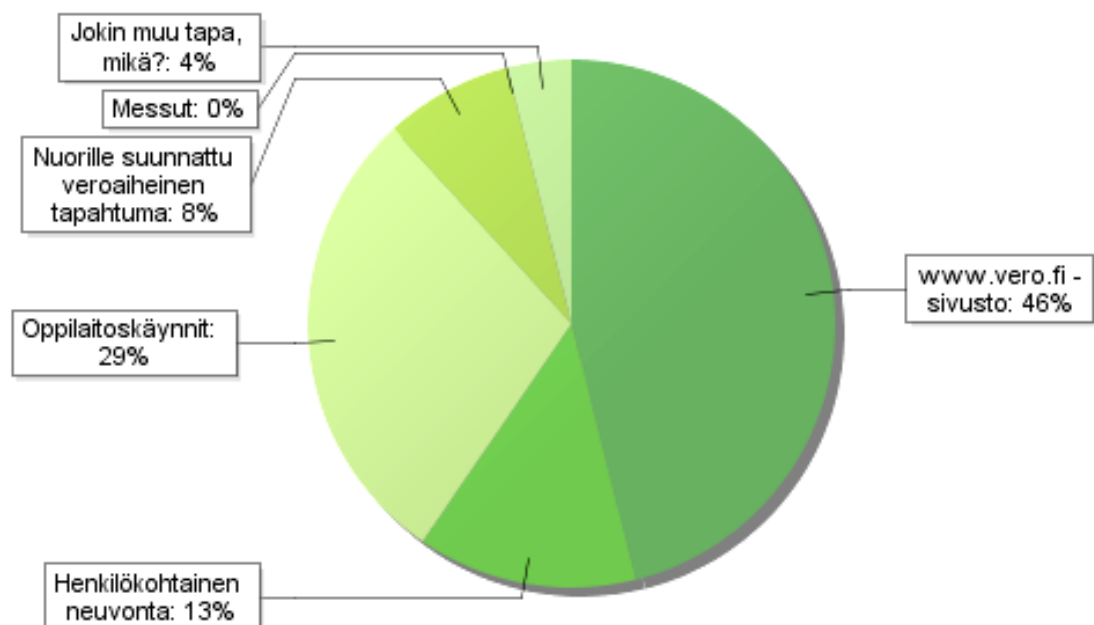
N=178	f (frekvenssi)	% (prosenttijakauma)
Kyllä	75	42,1
En	103	57,9
Yhteensä	178	100

Kysymyksessä 15 kysyttiin vastaajan mielestä parasta tapaa saada lisätietoa Verohallinnon sähköisistä asiointipalveluista. Vastausvaihtoehtoja oli kuusi; www-vero.fi-sivusto, henkilökohtainen neuvonta, oppilaitoskäynnit, nuorille suunnattu veroaiheinen tapahtuma, messut tai jokin muu tapa. Vastaajista 46 prosenttia oli sitä mieltä, että www.vero.fi-sivusto olisi paras tapa saada lisätietoa. Toiseksi eniten kannatusta sai oppilaitoskäynnit (29 %). 13 prosenttia vastaajista kannatti henkilökohtaista neuvontaa. Nuorille suunnattu veroaiheinen tapahtuma

sai 8 prosenttia ja jotain muuta tapaa kannatti 4 prosenttia. Yksikään vastaajista ei pitänyt messuja parhaimpana tapana saada lisätietoa.

Yksi vastaaja, joka vastasi ”jokin muu tapa, mikä?” ehdotti seuraavaa: ”Postissa tulevat napakat kirjalliset ohjeet olisivat minusta hyvä tapa saada lisätietoa.”

Mikä olisi mielestäsi paras tapa saada lisätietoa Verohallinnon sähköisistä asiointipalveluista?



KUVIO 13. Vastaajien mielestä paras tapa saada lisätietoa Verohallinnon sähköisistä asiointipalveluista

6.5 Kokemukset Verohallinnon sähköisistä asiointipalveluista

Viidentenä alaongelmana tutkittiin, että minkälaisia kokemuksia nuorilla on Verohallinnon sähköisistä asiointipalveluista. Tähän alaongelmaan haettiin vastauksia kysymyksillä 16 ja 17.

Kysymyksellä 16 haluttiin selvittää vastaajien tyytyväisyyttä Verohallinnon sähköisiin asiointipalveluihin, jos vastaaja oli käyttänyt niitä. Yli puolet (54,5 %) vastaajista valitsi kohdan ”En osaa sanoa, en ole käyttänyt”. Vähän alle kolmasosa (29,8 %) vastaajista oli tyytyväisiä ja loput vastaajista olivat hieman tyytymättömiä (14,6 %) tai erittäin tyytymättömiä (1,1 %) palveluihin. Taulukosta 16 on nähtävillä jakaumat.

TAULUKKO 16. Tyytyväisyys Verohallinnon sähköisiin asiointipalveluihin

Jos olet käyttänyt Verohallinnon sähköisiä asiointipalveluja, kuinka tyytyväinen olet palveluihin?

N=178	f (frekvenssi)	% (prosenttijakauma)
En osaa sanoa, en ole käyttänyt	97	54,5
Tyytyväinen	53	29,8
Hieman tyytymätön	26	14,6
Erittäin tyytymätön	2	1,1
Yhteensä	178	100

Palveluita käyttäneistä 65,4 prosenttia oli tyytyväisiä palveluihin. 32,1 prosenttia ilmoitti olevansa hieman tyytymätön ja 2,5 prosenttia erittäin tyytymätön.

Kysymyksellä 17 tiedusteltiin onko vastaaja havainnut joitakin ongelmia käyttäessään Verohallinnon sähköisiä asiointipalveluja. Suurin osa (88,8 %) onko vastaaja havainnut joitakin ongelmia käyttäessään Verohallinnon sähköisiä asiointipalveluja.

vastaajista ei ollut havainnut ongelmia. Tähän lukeutui myös vastaajat jotka eivät olleet koskaan käyttäneet palveluita. 178 vastaajasta 20 oli havainnut ongelmia käyttäessään Verohallinnon sähköisiä asiointipalveluja. Taulukosta 17 näkee vastausten jakauman.

TAULUKKO 17. Ongelmien havainnointi

Oletko havainnut joitakin ongelmia käyttäessäsi Verohallinnon sähköisiä asiointipalveluja?

N=178	f (frekvenssi)	% (prosenttijakauma)
En	158	88,8
Kyllä	20	11,2
Yhteensä	178	100

Verohallinnon sähköisiä asiointipalveluja oli käyttänyt 81 vastaajaa, joista 20 oli havainnut ongelmia. Prosenttiosuudeksi tulee siten 24,7 prosenttia.

Jos vastaaja oli havainnut ongelmia, oli hänellä mahdollisuus kertoa millaisia ongelmia. Alla on listattuna vastaajien ongelmia:

- Asiaa on niin paljon, että siihen on vaikeaa löytää vastausta.
- Vaikea ymmärtää.
- Ei tiedä, menevätkö asiat oikein ja joutuu kuitenkin jälkeinpäin soittelemaan.
- Joskus vaikea täyttää, ei ole varma mitä asia tarkoittaa, kumpi ruutu pitäisi rastittaa, joten hieman veikkaamalla sitten.
- En osannut tilata uutta verokorttia.
- Kaikkia kysymyksiä ei ymmärrä.
- Äärimmäisen hankalaselkoisia normaaleille (ei alan) ihmisille! Sivuja saa

lukea sivistyssanakirjan kanssa, myös ohjeita.

- Välillä aika sekavat tietyn tiedon hakuun
- En ole aina tiennyt mitä milläkin tarkoitetaan.
- On asioita joista itse ei tiedä mitään, ja kun tällainen tulee eteen haluaa mieluummin kysyä henkilökohtaisesti miten esim. joku kohta tulee täyttää kuin että ei ole varma mitä laittaa.
- Ei saa henkilökohtaista neuvoa, jos on jostain asiasta esimerkiksi epävarma.
- Vaikea selkoisuus.
- Sivut ovat sekavat.
- Vaikea käyttöisiä.
- Palvelut toimii, mutta lomakkeiden täyttäminen on todella epäselvää
- Sivut tuntuvat välillä todella sekavilta.
- Käsitteet ovat välillä hankalia, varsinkin nuorelle. Selkeät selitykset olisivat paikallaan.
- Olen kuullut ettei niitä ilman apua osaa käyttää.

6.6 Vastaajien kehitysehdotuksia Verohallinnon sähköisistä asiointipalveluista

Kyselyn lopussa vastaajilla oli mahdollista kertoa esimerkiksi kehitysehdotuksia Verohallinnon sähköisistä asiointipalveluista tai ottaa kantaa vapaasti haluamaansa asiaan. Seuraavaksi listattuna vastaajien ”vapaa sana”.

Vapaa sana (Esim. kerro kehitysehdotuksia Verohallinnon sähköisistä asiointipalveluista).

- Sivut ovat nuorille helpot, mutta vanhemmat ihmiset eivät ehkä osaa käyttää sähköisiä palveluita. Enemmän voisi kehittää sivujen helppoutta.
- Sivustolla voisi olla esillä kohta: ”Tahdon että minuun otetaan yhteyttä puhelimitse”, jonka voisi rastittaa. Se vasta olisi palvelua!

- Voisi olla selkeämmin kerrottu esimerkiksi eri verokorttityypeistä (esim. freelance-verokortti).
- Tiedottaa voisi mielestäni myös tietoisuudella, tai ”käyttöoppaalla”, jossa kerrotaisiin tarkasti mitä kaikkea on mahdollista tehdä sähköisesti, ja miten se onnistuu.
- Nopeasti tuossa vilkaisin vero.fi demon ja näytti vastaavan kaikkiin kysymyksiin.
- Voisi laittaa vaikka postissa kirjeen jossa on selkeästi esitetty, mitä kaikkea verkossa voi tehdä. (Verkokortti- veroilmoitus - osoitteen ilmoitus -tilin muutos yms.) Ja ehkä sitten vähän paksumpi vihkonen jossa selitetään täyttäjätietoja. Ja verkkosivulle niihin täyttökohtiin esim. joku kysymysmerkki painike, josta voi painaa, niin saa selityksiä käsitteisiin, että tietää mihin ja miksi pitää laittaa raksi ruutuun ja mihin ei. Jotenkin vähemmän luotaan työntävä sivu voisi olla.
- Erilaisten verokorttien tilaamista pitäisi helpottaa. Itse en osannut tilata sivuverokorttia.
- Kaikki on kunnossa.
- Enemmän selityksiä miten täytetään ja mitä. Ja sellaisella kielellä, että ”normaali” ihminen ymmärtää.
- Verkkopalvelut enemmän esille, esim. sosiaalisessa mediassa.
- Ihan hyvä juttu, että sähköisestikin toimii.
- Enemmän vaan informointia sivujen käyttöön liittyen, koska sähköiset palvelut ovat tulevaisuuden juttu. Hyvä kun on mahdollisuus asioida verkossa, säästyy aikaa kun ei välttämättä tarvitse toimistokäyntiä tai pitkiä puhelinkeskusteluja. Selkeät ohjeet vain sivuille!
- Omasta mielestäni on aina ollut luontevampaa ja miellyttävämpää asioida eri virastojen toimistoissa virkailijan kanssa kasvotusten, jolloin asiat ovat selkiytyneet paremmin. Veroilmoituksen olen palauttanut sähköisessä muodossa ja se oli varsin nopeaa ja vaivatonta.

- Pitäisi olla selkeämpää ja helpompaa. Paremmat ohjeistukset!
- Tiedoksi enemmän, veroasiat ovat muutenkin vieras asia nuorille.
- Enemmän kontaktia nuorten aikuisten kanssa. Neuvontaa ja muuta sellaista.
- Olen kokenut verokortin täyttämisen ja muutosten tekemisen verkossa jokseenkin vaikeaksi: olen ehkä asteen typerä, mutten aina ymmärrä mitä milläkin kohdalla haetaan, pitääkö mikäkin ilmoittaa ja ohjeet tuntuvat kapulakielisiltä. Toivoisin että verkkopalvelu kehittyisi helpommaksi ja nuorelle pääsääntökin selkeämmäksi.
- Mainonnan avulla saa hyvin tietoa Verohallinnon tarjoamista palveluista.
- Muutosverokorttia tehdessä vähäiselle ansiotuloiselle opiskelijalle olisi hyvä näkyä helposti verotusportaat, eli esim. mihin asti on 0 % vero. Kyllähän nämä näkyvät kun hieman selaa sivustoa mutta se vaatii aina sen selaamisen mistä muutosverokortin täyttöohjelma ei aina tykkää.
- Olemassaolon voisi yrittää tuoda paremmin julki.
- Sivuihin voisi tehdä selkeämmät, tai ainakin jonkun aloittelijan oppaan. Veroasiat ovat ensikertalaiselle ja asiaan erityisemmin perehtymättömälle melko outoja, ja sitä kautta vaikeasti lähestyttäviä. Lisäksi yksinkertainen hakutoiminto olisi mukava, ellei sitä jo ole. Viimeksi en ainakaan sellaista löytänyt. Lisäksi nuorempia ihmisiä ajatellen kapulakieltä voisi vähän karsia ja laittaa vaikka selkeitä esimerkkejä ja kaavioita esim. verovähennyksistä ja muista.
- Selkeämpiä voisivat olla ja ohjeita enemmän. Todella vaikea täyttää netissä.
- Lomakkeet ovat epäselviä ja täyttäminen tuntuu välillä jopa vaikealta. Tulee äitiyspäivärahaa pian kun täyttelee hakemuksia.
- Tähän on nyt vaikea sanoa mitään. On vaan jotenkin helpompaa laittaa paperille kaikki (vaikka se lähettäminen on itselleni se vaikein osio).
- Voisi tehdä asioinnin vieläkin helpommaksi, esim. ohjeita joka väliin, niin käyttäjästä ei tunnu epävarmalta käyttää palvelua.
- Ne on niin epäselviä ettei niitä tarvis olla ollenkaan! Parempi kun käy

paikanpäällä.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA ARVIOINTI

7.1 Tutkimuksen tarkoitus

Opinnäytetyön toimeksiantajana oli Jokilaaksojen verotoimisto, josta sain aiheen tähän opinnäytetyöhön ollessani suorittamassa opintoihin liittyvää harjoittelua keväällä 2010. Kysyessäni opinnäytetyölle mahdollista aihetta, sain ehdotuksen liittyen sähköisiin asiointipalveluihin. Aihe kiinnosti minua, joten yhdessä toimeksiantajan kanssa mietimme aihetta syvemmin, ja päätimme että tekisin nuorille suunnatun kyselyn, jonka tavoitteena oli selvittää Verohallinnon henkilöasiakkaiden sähköisten asiointipalveluiden tunnettavuutta, käyttöä ja käytön esteitä. Lisäksi toimeksiantaja halusi että saisin kyselyn avulla tietoa, jonka avulla sähköisiä asiointipalveluja voidaan tuoda nuorten tietouteen paremmin. Toimeksiantaja koki tutkimuksen erittäin aiheelliseksi, koska Verohallinto ohjaa asiakkaitaan käyttämään ensisijaisesti sähköisiä asiointipalveluja.

7.2 Tutkimusongelmien vastaukset ja johtopäätökset

Nuorille suunnatun tutkimuksen tarkoituksena oli saada vastaukset tutkimuksen pää- ja alaongelmiin. Tutkimuksen pääongelma oli seuraava:

Millaisia käsityksiä nuorilla on Verohallinnon sähköisistä asiointipalveluista?

Seuraavassa esitetään vastaukset asetettuihin alaongelmiin.

1. Missä määrin nuoret käyttävät sähköisiä asiointipalveluja?

Tutkimuksesta saatujen tulosten perusteella nuoret käyttävät paljon viranomaisten tarjoamia sähköisiä asiointipalveluja. Vastaajista 95,5 prosenttia oli asioinut sähköisesti tai etsinyt tietoa Kansaneläkelaitoksen kela.fi-sivustolta. Työ- ja elinkeinotoimiston sivuja oli käyttänyt sähköiseen asiointiin tai tiedon etsimiseen 90,4 prosenttia vastaajista ja Verohallinnon sivuja 60,7 prosenttia vastaajista.

2. Mitä asiointitapaa nuoret käyttävät mieluiten?

Tarjolla olevat muut asiointitavat vähentävät sähköisten asiointipalveluiden käyttöä. Puolet 178 vastaajasta asioisi mieluiten käymällä toimistossa, jos olisi tarvetta asioida viranomaisten kanssa. Vähän yli kolmasosa vastaajista käyttäisi mieluiten sähköisiä asiointipalveluja. Kolmanneksi mieluisin tapa olisi asioida puhelimen välityksellä. Muutamat vastaajat käyttäisivät mieluiten sähköpostia ja postia. Kysyttäessä vastaajien toiseksi mieluisinta asiointitapaa jakaantuivat vastaukset melko tasan käynnin toimistossa, puhelimen ja sähköisten asiointipalvelujen kesken.

3. Mitä mahdollisia esteitä nuorilla on sähköisten asiointipalveluiden käytössä?

Vastauksien perusteella osa nuorista kokee sähköiset asiointipalvelut hankalakäyttöisiksi. Osa nuorista ei ole tietoinen sähköisistä asiointipalveluista, joten tietämättömyys palveluista on myös yksi este.

Suurin osa vastaajista piti sähköisiä asiointipalveluja erittäin luotettavina tai luotettavina. 25 vastaajaa ei kuitenkaan luottanut täysin sähköisiin asiointipalveluihin ja yksi vastaaja ei luota ollenkaan. Vastaajat, jotka eivät täysin tai ollenkaan luota sähköisiin asiointipalveluihin, eivät todennäköisesti asioi mielellään tai ollenkaan käyttäen sähköisiä asiointipalveluja.

Sähköisten asiointipalvelujen käyttö vaatii henkikohtaisia verkkopankkitunnuksia tai sirullista henkilökorttia. Suurin osa vastaajista omistaa henkilökohtaiset verkkopankkitunnukset tai sirullisen henkilökortin, joten niiden puuttumista ei voida pitää kovinkaan suurena esteenä.

4. Miten hyvin nuoret tuntevat Verohallinnon henkilöasiakkaiden sähköiset asiointipalvelut?

Verohallinnon henkilöasiakkaiden sähköisistä asiointipalveluista haluttiin tutkia verokortti verkossa -palvelun, veroilmoitus verkossa -palvelun ja tilinumeron ilmoittamismahdollisuuden tunnettavuutta. Yli puolet nuorista ilmoitti kuulleen edellä mainituista palveluista, mutta eivät olleet käyttäneet niitä. Kyseisistä palveluista veroilmoitus verkossa -palvelu oli kaikista tunnetuin. Ainoastaan 14 vastaajaa ei ollut koskaan kuullutkaan veroilmoitus verkossa -palvelusta. Loput olivat kuulleet, kokeilleet demoa tai käyttänyt palvelua. Kolmesta tutkittavasta palvelusta oli verokortti verkossa -palvelu käytetyin, sitä oli käyttänyt noin viidesosa vastaajista. Kaikista vieraimmaksi palveluksi osoittautui tilinumeron ilmoittamismahdollisuus sähköisesti.

Nuoret olivat saaneet tietoa Verohallinnon sähköisistä asiointipalveluista Verohallinnon kirjeiden mukana tulleista esitteistä, vanhemmiltaan, ottamalla itse

selvää asiasta, vero.fi-sivustolta, verotoimistoista, mediasta ja tuttavilta. Palveluita pidettiin myös itsestäänselvyytenä.

Osa (42,1 %) oli halukkaita saamaan lisää tietoa Verohallinnon sähköisistä asiointipalveluista. Lähes puolet oli sitä mieltä, että paras tapa tiedon saamiseen olisi www.vero.fi-sivusto. Melkein kolmasosa kannatti oppilaitoskäyntejä. Oppilaitoskäynnit lisäisivät luultavasti tietämystä sähköisistä asiointipalveluista, joka puolestaan lisäisi niiden käyttöä.

5. Minkälaisia kokemuksia nuorilla on Verohallinnon sähköisistä asiointipalveluista?

Suurin osa niistä nuorista, jotka ovat käyttäneet Verohallinnon sähköisiä asiointipalveluja, olivat tyytyväisiä niihin. Osa kuitenkin oli hieman tyytymättömiä tai erittäin tyytymättömiä. Osa nuorista oli havainnut ongelmia käyttäessään sähköisiä asiointipalveluja. Joidenkin mielestä palvelut ovat olleet vaikeita ymmärtää tai ne ovat olleet vaikea selkoisia. Osalle on tuottanut ongelmia käsitteet, joita ei ymmärrä. Palveluja pidetään toimivina, mutta niiden käyttämistä vaikeana.

7.3 Yhteenveto tuloksista

Tulosten perusteella nuoret käyttävät yleisesti ottaen sähköisiä asiointipalveluja, mutta he käyttävät myös muita asiointitapoja. Pääsääntöisesti palveluja pidetään luotettavina, mutta osa epäilee niiden luotettavuutta, mikä vaikuttaa myös siihen haluaako asioida sähköisesti.

Osa nuorista ei ole käyttänyt sähköisiä asiointipalveluja, mutta heillä on sellaisia ennakkokäsityksiä, että palvelut ovat vaikeita käyttää, minkä vuoksi he asioivat mieluummin käyttäen jotain muuta asiointitapaa, kuten käymällä paikanpäällä tai puhelimitse. On myös nuoria, jotka ovat käyttäneet sähköisiä asiointipalveluja, ja ovat kokeneet palvelut vaikeaselkoisiksi tai sivut sekaviksi. Myös käsitteet ovat tuottaneet vaikeuksia. Nuoret ehdottivat, että palveluja kehitettäisiin niin, että ne olisivat selkeämpiä ja helpompikäyttöisiä kaiken ikäisille ja että palveluihin olisi selkeät kirjalliset täyttöohjeet. Toivottiin myös, että palveluita tuotaisiin enemmän esille, esim. sosiaalisessa mediassa.

Suurin osa on tietoinen Verohallinnon henkilöasiakkaille tarjoamista sähköisistä asiointipalveluista, mutta eivät ole käyttäneet niitä. Syynä voi olla se että he ovat käyttäneet jotain toista asiointitapaa tai heillä ei ole ollut tarvetta asioida Verohallinnon kanssa.

7.4 Opinnäytetyön arviointi

Opinnäytetyön tekeminen oli haastavaa ja mielenkiintoista. Aiheen työlle sain keväällä 2010. Aihetta pyörittelin mielessäni kesän ajan ja varsinainen tekeminen alkoi syyskuussa. Aloittamisen jälkeen työ eteni mielestäni hyvällä tahdilla eteenpäin. Tutkimuksen kysely julkaistiin lokakuussa.

Opinnäytetyön nimi ”Nuorten käsitykset Verohallinnon sähköisistä asiointipalveluista”, kuvaa opinnäytetyön sisältöä ja on onnistunut. Opinnäytetyön teoriaosio on riittävä ja se etenee johdonmukaisesti. Se sisältää kolme aihealuetta ja lähtee liikkeelle laajimmasta aiheesta ja syventyy koko ajan. Teoreettinen viitekehys kuvaa teoriaosioon sisältyviä aiheita.

Kyselylomakkeen laatiminen oli jonkin verran haasteellista, koska täytyi miettiä kysymyksiä, joilla saisi vastauksia tutkimusongelmiin. Kyselylomakkeesta tuli onnistunut. Kyselyn tekninen toteutus tapahtui Webropol-datan analysointi- ja tiedonkeruutyökalulla. Tätä ohjelmaa en ollut käyttänyt aikaisemmin, joten ohjelman käyttö täytyi opetella. Onneksi ohjelma ei ollut vaikeakäyttöinen ja siitä oli myös apua analysoitaessa kyselyn vastauksia.

Kaikista vaiheista mielenkiintoisinta oli kyselyn julkaiseminen ja erityisesti se, että saisinko tarpeeksi vastauksia kyselyyn. Omana tavoitteenani oli saada 100 vastausta, mutta vastausten lukumäärä yllätti minut täysin. Yllätys oli positiivinen saadessani yhteensä 178 vastausta niiden kymmenen päivän aikana, jolloin pidin kyselyä auki. Tarvittaessa olisin pitänyt kyselyä kauemmin auki, mutta tässä tilanteessa se ei ollut tarpeellista koska vastausten määrä oli ylittänyt tavoitteeni.

Opinnäytetyötä tehdessä täytyi asettaa itselle aikatauluja ja tavoitteita, jotta työ etenisi, eikä jäisi polkemaan paikallaan. Tein parhaani työtä tehdessäni ja palkitsevaa oli, kun sai tietyn vaiheen päätökseen ja näki aikaansaannoksen. Kaiken kaikkiaan olen tyytyväinen suoritukseeni.

LÄHTEET

Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. 4. uudistettu painos. Porvoo: WSOY.

Jokinen, T., Heinämaa, L. & Heikkonen, I. 2000. Tervetuloa asiakas. Helsinki: Oy Edita Ab.

Järvinen, P. 2002. Tietoturva & yksityisyys. Jyväskylä: Docendo Finland Oy.

Kopra, P. 2009. Sähköinen asiointi: paljon melua tyhjästä? Www-dokumentti. Saatavissa:

<http://www.kunnat.net/attachment.asp?path=1;55264;55275;354;50781;62355;81331>.
Luettu 23.9.2010.

Korpela, J.K. 2005. Turvallisesti netissä - Kodin tietoturvaopas. Jyväskylä: Docendo Finland Oy.

Korpiola, M., Appelroth, T. & Hietala, J. 1999. Selvitys sähköisten lomakkeiden seuraavasta sukupolvesta. Www- dokumentti. Saatavissa:

<http://www.intermin.fi/intermin/biblio.nsf/vwbytype/9A5F6CAEF63681D3C2256B13004BCF11>. Luettu: 12.10.2010.

Mujunen, A. 2010. Verohallinnon ePalvelut. Pohjois-Suomen Verovirasto. Henkilökohtainen tiedonanto: Diaesitys.

Pakkanen, R., Korkeamäki, A. & Kiiras, H. 2009. Palvelun taitajaksi. Helsinki: WSOYpro Oy.

Pesonen, H., Lehtonen, J. & Toskala A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Rissanen, T. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Pohjantähti Polesstar Ltd.

Sipilä, J. 1992. Asiantuntijapalvelujen markkinointi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Suomi.fi. 2009. Sähköinen tunnistus ja allekirjoitus. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.suomi.fi/suomifi/suomi/asiointi_ ja_lomakkeet/ohjeet_asiointiin/sahkoi nen_tunnistus_ ja_allekirjoitus/index.html. Luettu: 12.10.2010.

Tieto. 2008. Monikanavaisuuden esiinmarssi. Uutiskirje 2/2008. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.tieto.fi/default.asp?path=408,410,16095,1121,32744,33436,33441>. Luettu: 22.9.2010.

Tilastokeskus. 2009. Tieto- ja viestintätekniikan käyttö 2009. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.stat.fi/til/sutivi/2009/index.html>. Luettu: 11.11.2010.

Tunnistus.fi. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://www.tunnistus.fi/>. Luettu: 12.10.2010.

Tuominen, P. 2009. Arjen tietoyhteiskunnan neuvottelukunta. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.arjentietoyhteiskunta.fi/index.phtml?s=146>. Luettu: 24.9.2010.

Valtiovarainministeriö. 2008. Tiedote 27/2008. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.vm.fi/vm/fi/03_tiedotteet_ja_puheet/01_tiedotteet/20080221Kuntie/name.jsp. Luettu: 24.9.2010.

Valtiovarainministeriö. 2009. Tiedote 155/2009. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.vm.fi/vm/fi/03_tiedotteet_ja_puheet/01_tiedotteet/20091119Suomik/name.jsp. Luettu: 24.9.2010.

Verkkoasema Oy. 2010. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.verkkoasema.fi/ratkaisut/sahkoisen_liiketoiminnan_maaritelma. Luettu: 23.9.2010.

Verkkoasiointi. 2010. Tiivistelmä ensimmäisen verkkoasiointi- ja palvelututkimuksen tuloksista. Www- dokumentti. Saatavissa: <http://www.verkkoasiointi.fi/tutkimustulokset>. Luettu: 30.9.2010.

Verohallinto. 2007. Vuosikertomus 2006. Verohallinnon julkaisu 350. 07. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.vero.fi/default.asp?path=5,298,304&article=1425&domain=VERO_MAIN. Luettu: 30.9.2010.

Verohallinto. 2008. Vuosikertomus 2007. Verohallinnon julkaisu 350.08. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.vero.fi/?path=5,422&article=1425&domain=VERO_MAIN&language=FIN&index=#. Luettu: 6.10.2010.

Verohallinto. 2009. Vuosikertomus 2008. Verohallinnon julkaisu 350.09. Www-dokumentti. Saatavissa:

http://www.vero.fi/?path=5,422&article=1425&domain=VERO_MAIN&language=FIN&index=#. Luettu: 6.10.2010.

Verohallinto. 2010. Lisätietoa ePalveluista. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.vero.fi/?article=5054&path=5,733&language=FIN#tilinumero>. Luettu: 19.10.2010.

Verohallinto. 2010. Lisätietoa palvelunumeroista. Www-dokumentti. Saatavissa: www.vero.fi/?article=4049. Luettu: 22.9.2010.

Verohallinto. 2010. Veroilmoitus. Www-dokumentti. Saatavissa: www.vero.fi/veroilmoitus. Luettu: 6.10.2010.

Verohallinto. 2010. Vuosikertomus 2009. Verohallinnon julkaisu 350.10. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.vero.fi/?path=5,422&domain=VERO_MAIN&language=FIN. Luettu: 24.9.2010.

Verohallinto. 2010. Kehittyvä organisaatio. Verohallinnon julkaisu 354.10. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.vero.fi/?path=5,422&domain=VERO_MAIN&language=FIN. Luettu: 7.9.2010.

Verohallinto. 2010. Verohallinnon strategia. Verohallinnon julkaisu 358.10. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.vero.fi/?path=5,422&domain=VERO_MAIN&language=FIN. Luettu: 7.9.2010.

Verohallitus. 2007. Verokortti verkossa. Www- dokumentti. Saatavissa:
<http://portal.vero.fi/public/default.aspx?nodeid=7788&culture=fi-FI&contentlan=1>.

Luettu: 30.9.2010.

Voutilainen, T. 2006. Hyvä sähköinen hallinto. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Väestörekisterikeskus. 2006. Kansalaisvarmenne. Www-dokumentti. Saatavissa:
<http://www.vaestorekisterikeskus.fi/vrk/home.nsf/pages/1F5CCA8619002762C2257218002BE576?opendocument>. Luettu: 13.10.2010.

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? 2. Uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Hei!

Teen opinnäytetyönäni kyselyn sähköisistä asiointipalveluista. Toimeksiantajana tällä työllä on Jokilaaksojen verotoimisto. Kyselyn tarkoituksena on selvittää tunnettavuutta ja kokemuksia Verohallinnon sähköisistä asiointipalveluista.

Tutkimuksen kohdejoukko on kaikki 18-29 vuotiaat, joten jos kuulut tähän ryhmään käy vastaamassa kyselyyn oheisesta linkistä:

<http://www.webropol.com/P.aspx?id=478325&cid=107062131>

Kyselyyn vastaaminen vie aikaa ainoastaan muutaman minuutin, joten toivon että vastaat siihen mahdollisimman pian, viimeistään 31.10.2010 mennessä.

Vastaajien kesken arvotaan tuotepalkintoja. Kyselyn lopussa on arvontaa varten yhteystietolomake. Kaikki vastaukset käsitellään nimettöminä ja luottamuksellisesti, eli yhteystietoja ei voida yhdistää vastauksiin. Tulokset julkaistaan ainoastaan kokonaistuloksina.

Arvonta suoritetaan kyselyn päätyttyä ja tuotteet toimitetaan voittajille postin kautta. Arvontaan osallistuminen ei ole pakollista.

Ystävällisin terveisin ja kiittäen

Katja Saukonoja
Tradenomiopiskelija

Sähköiset asiointipalvelut



1) Sukupuoli *

- ☐ nainen ☐ mies

2) Asuinpaikkakunta? *

3) Ikä *

- ☐ 18-20
☐ 21-23
☐ 24-26
☐ 27-29

4) Mikä seuraavista vastaa tämänhetkistä tilannettasi? *

- ☐ Työssä käyvä
☐ Toisen asteen opiskelija (lukio, ammattikoulu, opisto)
☐ Kolmannen asteen opiskelija (amk, yliopisto)
☐ Etuuden saaja (työttömyys, äitiyspäiväraha ym.)
☐ Jokin muu, mikä?

Seuraava -->

Sähköiset asiointipalvelut



5) Kuinka paljon käytät Internetiä? *

- ☐ päivittäin
☐ muutaman kerran viikossa
☐ kerran viikossa
☐ harvemmin

6) Mihin käyttötarkoitukseen käytät Internetiä? *

Voit valita useita

- ☐ Sähköpostien lähettäminen tai vastaanotto
☐ Tavarointa ja palveluita koskeva tiedonetsintä
☐ Pankkiasiat
☐ Sosiaaliset mediat (esim. Facebook, Twitter)
☐ Matka- ja majoituspalvelujen selailu
☐ Verkkojulkaisujen lukeminen
☐ Etsintä sairauksiin, ravitsemukseen tai terveyteen liittyvää tietoa
☐ Tiedonhaku viranomaisten verkkosivuilta
☐ Koulutus- ja kurssitarjonnan etsintä
☐ Internetradion kuuntelu tai internettelevision katselu
☐ Musiikin kuuntelu tai lataaminen verkosta tietokoneelle tai muuhun laitteeseen
☐ Blogien lukeminen
☐ Opiskeluun liittyvän tiedon etsintä
☐ Pikaviestien käyttö
☐ Ohjelmien lataaminen omalle tietokoneelle
☐ Työn etsiminen tai työpaikkahakemusten lähettäminen
☐ Viestien kirjoittaminen keskustelupalstoille tai uutisryhmiin
☐ Käytettyjen tavaroiden ostaminen internetin tavarapörsseistä
☐ Internet-puhelut
☐ Omien tavaroiden, tuotteiden ja palvelujen myynti internetin tavarapörsseissä
☐ Verkko-opiskelu
☐ Jonkin verkkojulkaisun tai uutispalvelun vakituinen tilaaminen
☐ Pelien pelaaminen verkossa
☐ Pelien lataaminen verkosta tietokoneelle
☐ Oman blogien luominen tai ylläpito

<-- Edellinen

Seuraava -->

Sähköiset asiointipalvelut



7) Oletko koskaan asioinut sähköisesti tai etsinyt tietoa seuraavilta www-sivuilta? *

voit valita useita

- ☐ vero.fi (Verohallinto)
- ☐ kela.fi (Kansaneläkelaitos)
- ☐ mol.fi (Työ- ja elinkeinotoimisto)

8) Jos sinun täytyy asioida edellä mainittujen organisaatioiden kanssa, mitä asiointikanavaa käytät mieluiten? *

puhelin

9) Entä mitä asiointikanavaa käytät toiseksi mieluiten? *

puhelin

10) Kuinka luotettavina pidät sähköisiä asiointipalveluja? *

- ☐ erittäin luotettavina ☐ luotettavina ☐ en täysin luotettavina ☐ en ollenkaan luotettavina

11) Missä määrin seuraavat asiat ovat estäneet sinua käyttämästä sähköisiä asiointipalveluja? *

	Ei ole estänyt	Jonkin verran estänyt	Täysin estänyt
En tiedä niiden olemassa olosta *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palvelut ovat hankalia käyttää *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulla ei ole tarpeeksi tietoteknistä osaamista *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ei ole aikaa käyttää niitä *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En pidä kyseisiä palveluja luotettavina *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulla ei ole verkkopankkitunnuksia tai sirullista henkilökorttia *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<-- Edellinen

Seuraava -->

Sähköiset asiointipalvelut



12) Oletko tietoinen seuraavista Verohallinnon sähköisistä asiointipalveluista *

	En ole koskaan kuullut	Olen kuullut, mutta en käyttänyt	Olen kokeillut demo-versioita	Olen käyttänyt
Verokortti verkossa *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Veroilmoitus verkossa *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mahdollisuus ilmoittaa pankkitilinumero tai tilinumeron muutos verkossa *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13) Mistä olet saanut tietoa Verohallinnon sähköisistä asiointipalveluista?

14) Haluaisitko enemmän tietoa Verohallinnon sähköisistä asiointipalveluista? *

- ☐ kyllä
☐ en

15) Mikä olisi mielestäsi paras tapa saada lisätietoa Verohallinnon sähköisistä asiointipalveluista? *

- ☐ www.vero.fi -sivusto
☐ Henkilökohtainen neuvonta
☐ Oppilaitoskäynnit
☐ Nuorille suunnattu veroaiheinen tapahtuma
☐ Messut
☐ Jokin muu tapa, mikä?

16) Jos olet käyttänyt Verohallinnon sähköisiä asiointipalveluja, kuinka tyytyväinen olet palveluihin? *

- ☐ En osaa sanoa, en ole käyttänyt
☐ Tyytyväinen
☐ Hieman tyytymätön
☐ Erittäin tyytymätön

17) Oletko havainnut joitakin ongelmia käyttäessäsi Verohallinnon sähköisiä asiointipalveluja? *

- ☐ En
☐ Kyllä. Minkälaisia ongelmia?

18) Vapaa sana. (Esim. kerro kehitysehdotuksia Verohallinnon sähköisistä asiointipalveluista)

<-- Edellinen

Lähetä